

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - MATRIZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**TESIS DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
MENCIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD**

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE BUENAS
PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO EN UNA INDUSTRIA
MULTINACIONAL COSMÉTICA. CASO APLICADO A PRODUCTOS
AVON ECUADOR S.A.**

ING. GABRIELA SOLEDAD PEREIRA ORDÓÑEZ

DIRECTOR: ING. FERNANDO SOLÁ YÉPEZ, MBA.

QUITO, 2014

DIRECTOR:

Ing. Fernando Solá Yépez, MBA.

INFORMANTES:

Ing. Rodrigo Saltos Mosquera, MBA.

Ing. Mariano Merchán Fossati, MBA.

DEDICATORIA

A mi pequeña hija quien es la personita que desde su nacimiento me ha dado valor, fuerza y coraje para seguir adelante, luchar y cumplir cada una de las metas que me he propuesto en la vida.

A mis padres que con su amor y dedicación estuvieron incondicionalmente junto a mí apoyándome y dándome ánimo para culminar esta etapa de mi formación profesional.

A mis hermanos que han estado a mi lado siempre motivándome a concluir este trabajo y tendiéndome su mano cuando lo necesitaba.

AGRADECIMIENTO

Culminado este trabajo agradezco en primer lugar a Dios quien gracias a su amor y bondad me ha permitido culminar una etapa más en mi vida teniendo en cuenta que el tiempo de Dios es perfecto.

Agradezco a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador por haberme brindado la oportunidad de formarme en sus aulas y a cada uno de mis profesores, quienes con gran ahínco y dedicación supieron impartir sus enseñanzas y enriquecer nuestros conocimientos.

De forma especial al Ing. MBA Fernando Solá mi director tesis quien supo guiarme y apoyarme para llegar a culminar esta investigación.

También agradezco a Productos Avon Ecuador por permitirme realizar este trabajo en sus instalaciones teniendo en cuenta que será de gran beneficio para la empresa.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
1 MARCO TEÓRICO SOBRE LAS BUENAS PRÁCTICAS SOBRE ALMACENAMIENTO (BPA´s).....	9
1.1 FUNDAMENTOS DE CALIDAD.....	9
1.2 MEJORAMIENTO CONTINUO.....	9
1.2.1 Método Científico para el Mejoramiento Continuo.....	10
1.2.2 Ventajas del Mejoramiento Continuo.....	10
1.3 BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO (BPA´s).....	11
1.3.1 Principios de las Buenas Prácticas de Almacenamiento.....	12
1.3.2 Alcance de las Buenas Prácticas de Almacenamiento.....	12
1.4 BASE LEGAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO.....	13
1.4.1 Resolución 4002.....	13
1.4.2 Decisión 516.....	14
2 METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO EN EL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN AVON ECUADOR	15
2.1 MÉTODOS UTILIZADOS.....	15
2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	16
2.3 TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS.....	16
2.3.1 Fase de Diagnóstico.....	16
2.3.2 Fase de Implementación.....	17
2.3.3 Fase de Medición.....	17
2.4 FUENTES.....	17
2.4.1 Primarias.....	17
2.4.2 Secundaria.....	18

3	EVALUACIÓN DEL DIAGNÓSTICO INICIAL DEL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN AVON ECUADOR.....	19
3.1	IDENTIFICACIÓN DE LA ESTRUCTURA DEL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN AVON ECUADOR.	19
3.2	AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO.	20
3.3	RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO.....	21
3.3.1	Instalaciones.....	22
3.3.2	Personal.....	24
3.3.3	Documentación.....	26
3.3.4	Higiene y Seguridad.....	27
3.3.5	Gestión de Calidad.....	29
3.4	DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS EN BASE A LA AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO	30
4	PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO EN EL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN AVON ECUADOR	33
4.1	PLANES DE ACCIÓN DE LA AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO.....	33
4.1.1	Instalaciones.....	33
4.1.2	Personal.....	34
4.1.3	Documentación.	35
4.1.4	Higiene y Seguridad.....	35
4.1.5	Gestión de Calidad.....	36
4.2	PLANES DE ACCIÓN DECISIÓN 516 (ARMONIZACIÓN DE LEGISLACIONES EN MATERIA DE PRODUCTOS COSMÉTICOS) Y LA RESOLUCIÓN 4002 (INVIMA-COLOMBIA).....	37
4.2.1	Personal.....	37
4.2.2	Organización.....	38
4.2.3	Saneamiento e Higiene.	39
4.2.4	Equipos.	39
4.2.5	Almacenamiento y Distribución.	40
4.2.6	Auditoría de Calidad.....	40
4.2.7	Documentación.	40

4.2.8	Política de Calidad.....	42
4.2.9	Aseguramiento de la Calidad.....	42
4.2.10	Capacitación.....	42
4.2.11	Retiro del Mercado	43
5	IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO EN EL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN AVON ECUADOR.....	44
5.1	IMPLEMENTACIÓN AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO.	44
5.1.1	Instalaciones.....	44
5.1.2	Personal.....	53
5.1.3	Documentación.	53
5.1.4	Higiene y Seguridad.....	54
5.1.5	Gestión de Calidad.....	58
5.2	IMPLEMENTACIÓN DECISIÓN 516 Y RESOLUCIÓN 4002.	58
5.2.1	Personal.....	59
5.2.2	Organización.	61
5.2.3	Saneamiento e Higiene.	69
5.2.4	Equipos.	70
5.2.5	Almacenamiento y Distribución.	71
5.2.6	Auditoría de Calidad.	73
5.2.7	Documentación.	73
5.2.8	Política de Calidad.....	79
5.2.9	Aseguramiento de la Calidad.....	80
5.2.10	Capacitación.....	80
5.2.11	Retiro del Mercado.	82
6	EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO.....	88
6.1	AUDITORÍA FINAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO.	88
6.2	RESULTADOS AUDITORÍA BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO.	89
6.3	DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.	91

7	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	93
7.1	CONCLUSIONES.....	93
7.2	RECOMENDACIONES	98
	BIBLIOGRAFÍA	101

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 01:	Resolución 4002. (Manual de Requisitos de Capacidad de Almacenamiento y/o acondicionamiento de Dispositivos Médicos).....	103
ANEXO 02:	Decisión 516 (Armonización de Legislaciones en Materia de Productos Cosméticos) Anexo 2.....	114
ANEXO 03:	Planificación Auditoría de Diagnóstico	139
ANEXO 04:	Auditoría de Diagnóstico Avon Ecuador	140
ANEXO 05:	Implementación Buenas Prácticas de Almacenamiento Centro de Distribución Avon Ecuador	143
ANEXO 06:	QSF EC SCH EHS 1 005-1 Check List para espacios Confinados	144
ANEXO 07:	Equipos de Protección Personal y Herramientas de Trabajo	147
ANEXO 08:	Política de Sistema de Gestión Integrado	148
ANEXO 09:	Plan de Capacitaciones Branch (EHS).....	149
ANEXO 10:	Plan de Capacitaciones Branch (Calidad).....	154
ANEXO 11:	Cronograma auditorías Buenas Prácticas de Almacenamiento	157
ANEXO 12:	Muestra Listado Maestro de Documentos	160
ANEXO 13:	Planificación de la auditoría de evaluación final	161
ANEXO 14:	Auditoría de Diagnóstico final Avon Ecuador.....	162
ANEXO 15:	Informes de No Conformidades.....	180
ANEXO 16:	Capacitación Auditores Buenas Prácticas de Almacenamiento.....	187
ANEXO 17:	Registro Capacitaciones.....	188
ANEXO 18:	Documentos	189

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01.	Puntaje de Ítems evaluados.....	22
Tabla N° 02.	Evaluación Instalaciones.....	23
Tabla N° 03.	Evaluación Personal.....	25
Tabla N° 04.	Evaluación Documentación	26
Tabla N° 05.	Evaluación Higiene y Seguridad.....	28
Tabla N° 06.	Evaluación Gestión de Calidad.....	29
Tabla N° 07.	Planes de acción Instalaciones	34
Tabla N° 08.	Planes de acción Personal	34
Tabla N° 09.	Planes de acción Documentación.....	35
Tabla N° 10.	Planes de acción Higiene y Seguridad	36
Tabla N° 11.	Planes de acción Gestión de Calidad	36
Tabla N° 12.	Planes de acción Personal	38
Tabla N° 13.	Planes de acción Organización	38
Tabla N° 14.	Planes de acción Saneamiento e Higiene.....	39
Tabla N° 15.	Planes de acción Equipos.....	39
Tabla N° 16.	Planes de acción Almacenamiento y Distribución.....	40
Tabla N° 17.	Planes de acción Auditoría de Calidad	40
Tabla N° 18.	Planes de acción Documentación.....	41
Tabla N° 19.	Planes de acción Política de Calidad	42
Tabla N° 20.	Planes de acción Aseguramiento de la Calidad	42
Tabla N° 21.	Planes de acción Capacitación	43
Tabla N° 22.	Planes de acción Retiro del Mercado.....	43
Tabla N° 23.	Documentos por área	54
Tabla N° 24.	Comparación Decisión 516 y Resolución 4002.....	59
Tabla N° 25.	Capacitaciones normas y disposiciones de trabajo	60
Tabla N° 26.	Charlas 5 minutos	61
Tabla N° 27.	Cargos área de Shipping	66
Tabla N° 28.	Cargos área de Ajustes y Reaco.....	66

Tabla N° 29. Cargos área de Materiales	67
Tabla N° 30. Cargos área de Despachos	67
Tabla N° 31. Cargos área de Mantenimiento	68
Tabla N° 32. Cargos área de Calidad	68
Tabla N° 33. Cargos área de Almacén	69
Tabla N° 34. Equipos Operación Almacenamiento, Surtido y Despacho	70
Tabla N° 35. Documentos en las distintas áreas.....	74
Tabla N° 36. Capacitaciones Procesos Operación	81
Tabla N° 37. Comparativo países CPE (Colombia, Perú y Ecuador)	83
Tabla N° 38. Reporte resultados Recall	86
Tabla N° 39. Reporte resultados Recall (resumen llamadas)	86
Tabla N° 40. Requisitos evaluación final	89
Tabla N° 41. Resumen Auditoria Final BPA's	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01. Cumplimientos y No Cumplimientos requisito Instalaciones	24
Figura N° 02. Cumplimientos y No Cumplimientos requisito Personal	25
Figura N° 03. Cumplimientos y No Cumplimientos requisito Documentación.....	27
Figura N° 04. Cumplimientos y No Cumplimientos requisito Higiene y Seguridad	28
Figura N° 05. Cumplimientos y No Cumplimientos requisito Gestión de Calidad	30
Figura N° 06. Cumplimientos Vs. Items Requisitos	31
Figura N° 07. No Cumplimientos Vs. Items Requisitos	31
Figura N° 08. Cumplimientos Vs. Puntajes.....	32
Figura N° 09. No Cumplimientos Vs. Puntajes.....	32
Figura N° 10. Adoquinado área Materiales.....	45
Figura N° 11. Área Destrucción antes de Implementación	45
Figura N° 12. Área Destrucción después de Implementación.....	46
Figura N° 13. Señalética y Vías de evacuación antes	46
Figura N° 14. Señalética y Vías de evacuación después.....	47
Figura N° 15. Delimitación área Cuarentena en el Almacén	48
Figura N° 16. Control Cuarentena Mac Pac.....	48
Figura N° 17. Tanque de agua antes del lavado	49
Figura N° 18. Personal de Curacreto vistiendo trajes de seguridad	49
Figura N° 19. Tanque de agua al terminar la limpieza.....	49
Figura N° 20. Ampliación área Materiales.....	50
Figura N° 21. Instalaciones actuales área Materiales.....	51
Figura N° 22. Ampliación área Reacondicionamiento.....	51
Figura N° 23. Área actual Reacondicionamiento	52
Figura N° 24. Rótulos, Etiquetas y Cintas.....	52
Figura N° 25. Dispensador de agua dentro de galpones.....	55
Figura N° 26. Estación de bebidas calientes en comedor.....	55
Figura N° 27. Construcción cuarto de baterías	56
Figura N° 28. Cuarto de baterías	57

Figura N° 29. Pallets fuera del galpón 3.....	57
Figura N° 30. Nueva ubicación de pallets	58
Figura N° 31. Organigrama Recursos Humanos	62
Figura N° 32. Organigrama Finanzas	63
Figura N° 33. Organigrama Informática y Tecnología	63
Figura N° 34. Organigrama Cadena de Suministros	64
Figura N° 35. Organigrama Mercadeo	64
Figura N° 36. Organigrama Ventas	65
Figura N° 37. Sistema Wims	71
Figura N° 38. Sistema Mac Pac.....	72
Figura N° 39. Creación Localidad TRANDES	72
Figura N° 40. Reporte Resultados Recall.....	72

ÍNDICE DE PROCESOS

Documento 1: Instructivo lavado tanque Avon Ecuador	190
Documento 2: Procedimiento de limpieza Avon Ecuador	198
Documento 3: Quality Inspector CFT (Cosmético)	261
Documento 4: Quality Inspector BCFT (No Cosmético).....	267
Documento 5: Quality Inspector Shipping.....	272
Documento 6: Mantenimiento preventivo y correctivo	278
Documento 7: Auditorías de calidad	285
Documento 8: Balanceo de líneas	302
Documento 9: Procedimiento de Picking.....	350
Documento 10: Liberación e inspección línea de surtido	363
Documento 11: Acciones correctivas, preventivas y de mejora	372
Documento 12: Administración de desviaciones	381
Documento 13: Reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora	393
Documento 14: Tratamiento de producto no conforme	396
Documento 15: Reporte de producto no conforme – Sharepoint.....	402
Documento 16: Calibración de equipos de medición.....	414
Documento 17: Política de cambios y devoluciones.....	423
Documento 18: Procedimiento de reclamos.....	433
Documento 19: Ingreso y ubicación de producto.....	478
Documento 20: Recepción y verificación de producto	486
Documento 21: Preparación y transferencia de producto	494
Documento 22: Exportaciones	508
Documento 23: Conteo de pedidos	520
Documento 24: Conteo de viñetas.....	528
Documento 25: Planificación de carga y alimentación línea de surtido	537
Documento 26: Preparación y despacho de productos fuera de caja	547
Documento 27: Emisión de documentos y courier	557
Documento 28: Embalaje de pedidos y paquetes atrasados	569

Documento 29: Preparación y transferencia de papelería	578
Documento 30: Revisión de pedidos.....	585
Documento 31: Ingreso y aprobación de producto cosmético	596
Documento 32: Ingreso y aprobación de producto no cosmético	620
Documento 33: Volumetría	645
Documento 34: Tratamiento de producto devuelto	651
Documento 35: Recepción y devolución de productos en el área de Reaco	661
Documento 36: Reacondicionamiento de producto	671
Documento 37: Retiro del producto del mercado	684
Documento 38: Manual de buenas prácticas de almacenamiento	696

RESUMEN EJECUTIVO

Para Avon, su objetivo fundamental es conseguir la satisfacción de sus representantes, y para ello tenemos presente que la calidad de los productos es primordial para que este objetivo se cumpla; por ello la compañía se ve en la obligación sobre el cumplimiento de estándares de producto como en su manejo, almacenamiento y distribución.

La implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento se la realizó en el Centro de Distribución Avon Ecuador, partiendo de una necesidad a nivel regional de los países que conforman el grupo CPE (Colombia, Perú y Ecuador).

Si bien es cierto, en el Ecuador aun no se encuentra establecida la obligatoriedad de implementar las Buenas Prácticas de Almacenamiento, sin embargo la compañía ha visto la oportunidad para ser pioneros en este proceso entre las empresas de la Industria Cosmética del país.

Las Buenas Prácticas de Almacenamiento en el Centro de Distribución fueron implementadas aplicando normativas internacionales como la Decisión 516 (Comunidad Andina) y la resolución 4002 (Normativas Colombianas. INVIMA), mediante las cuales después del análisis de cada requisito, se pudieron establecer planes de acción lo mismos que junto con la colaboración de cada responsable de área fueron implementadas de acuerdo a la realidad local.

El propósito de esta investigación, es que por medio de la implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, el Centro de Distribución, tenga sus procesos debidamente documentados y capacitados, se cuente con un grupo de auditores de BPA's, se considera la importancia de levantar un Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento y una metodología para retirar el producto del mercado si fuese necesario por problemas de calidad y que se vea comprometida la salud del consumidor y la imagen de la empresa.

Para poder llegar a la implementación, fue necesario realizar una auditoría de diagnóstico para definir cumplimientos e incumplimientos, resultado de la misma el Centro de Distribución alcanzó el 35% de cumplimiento, una vez que se culminó con la implementación haciendo uso de los planes de acción generados en base a los resultados de la auditoría de diagnóstico y el análisis de los requisitos de las dos normativas extranjeras; llegamos a un cumplimiento del 95.24 %, el mismo que supera en 0.24% al mínimo establecido por Avon, siendo este del 95%.

Las Buenas prácticas de almacenamiento forman parte del concepto de Aseguramiento de la Calidad que no es más que la forma de cómo hacer mejor las cosas tomando en cuenta que las personas son los ejecutores de la misma. Tenemos claro que la calidad de los productos cosméticos no solo depende de los cuidados durante la fabricación sino también juega un papel importante mantener la calidad del producto durante el almacenamiento y distribución.

Para la implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento en el Centro de Distribución, hemos tomado muy en cuenta principios básicos como tener claro lo que significa un almacenamiento apropiado, el proveer a nuestra representante un producto de alta calidad y el mantener procesos debidamente estandarizados y controlados.

La presente investigación, se ha realizado por medio de una Investigación Aplicada en donde se optó por el método deductivo ya que la implementación se inició con una auditoría de diagnóstico y técnicas importantes como la observación para la ejecución de las auditorías y el análisis de requisitos de las normativas 516 y 4002 para la generación de planes de acción.

Este trabajo presenta las fases que fueron necesarias seguir para conseguir la implementación de cada uno de los requisitos que se manifiestan en la Decisión 516 y la Resolución 4002, es así que empezamos con un diagnóstico del Centro de Distribución, determinándose cumplimientos e incumplimientos, continuamos con un análisis para generar planes de acción para esta implementación y su posterior ejecución, por último concluimos con una auditoría final en la cual se define si hemos llegado a la implementación y se determinan que requisitos no pudieron ser cumplidos y cuáles fueron sus causas.

El implementar las Buenas Prácticas de Almacenamiento en el Centro de Distribución Avon Ecuador permite mantener procesos muy bien controlados en cada una de las operaciones que allí se realizan, el correcto almacenaje de los productos y su control mediante sistemas informáticos que permiten el buen manejo del producto y la conservación de la calidad que este presenta.

Al conseguir un alto cumplimiento de requisitos, podemos decir que el Centro de Distribución de Avon Ecuador cuenta con un proceso de Buenas Prácticas de Almacenamiento controlado, sin embargo tenemos claro que el requisito concerniente a la trazabilidad es una falencia que atraviesan no solo el Centro de Distribución de Avon Ecuador sino también otras filiales de Avon.

INTRODUCCIÓN

La industria cosmética es la segunda rama industrial surgida del desarrollo del conocimiento bioquímico durante el último siglo. Es un sector que gasta anualmente grandes sumas de dinero en el lanzamiento y promoción de nuevos productos, así como en el reforzamiento y renovación de los atributos más destacados de las distintas formulaciones. Desde el punto de vista comercial, se trata de un mercado en el que interactúan laboratorios, farmacias, perfumerías, supermercados y grandes tiendas, profesionales de la salud, consejeros de belleza, las autoridades sanitarias y los consumidores, entre otros. (Gómez, 2008).

El consumidor juega un rol protagónico en el sector de los cosméticos, pues ya no es un receptor pasivo de la innovación y desarrollo de esta industria, sino también se ha convertido en el mejor inspector que pueda tener cualquier autoridad sanitaria pues un producto inseguro o ineficiente sencillamente sale del mercado. (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia, 2013).

El cosmético es un producto básico para el consumidor porque le ofrece placer, confort y cuidado. También contribuye a la calidad de vida, la autoestima, la aceptación social y, definitivamente, a la salud.

Es por esta razón que la industria cosmética ha desarrollado una gran capacidad de especialización y diferenciación con el fin de crear nuevos nichos de mercado para satisfacer las exigencias del consumidor. (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia, 2013).

Hoy en día, Avon es una marca presente en los 5 continentes, en más de 100 países. Un lenguaje que no conoce fronteras y que posiciona a la marca como la opción de trabajo para más de seis millones de mujeres que laboran desde su casa, sin horarios, sin jefes, sin inversión de capital y con ganancias ilimitadas. (Avon Company, 2014).

La visión de Avon es ser la empresa que mejor entiende y satisface las necesidades de productos y servicios para la belleza y la realización personal de la mujer en todo el mundo, enalteciendo el vínculo y el servicio personalizado, de manera global. (Avon, 2014).

El compromiso, con el éxito de las mujeres, le convierte en la mayor empresa de venta directa de cosméticos del mundo, con más de 6 millones de representantes en más de 100 países, quienes proporcionan productos de belleza y de calidad internacional a los clientes. (Avon, 2014).

AVON EN EL ECUADOR.

Avon llegó a Ecuador en 1992, brindando oportunidades de ganancia, bienestar y progreso a la mujer ecuatoriana. (Avon, 2014).

Durante estos años Avon continúa su gran crecimiento en ventas y consolidación de marca en el mercado, reafirmando su firme compromiso de seguir haciendo realidad los sueños y metas de la mujer. (Avon, 2014).

Avon tiene 19 años en el país y capta el 25% del mercado, el 80% de sus productos son importados de Estados Unidos, Colombia y Argentina. Para Avon la calidad de sus productos es su prioridad por ende se encuentra interesada siempre en la innovación y mejora de cada uno de sus procesos; fabricación, almacenamiento, distribución, comercialización etc. (Avon, 2014).

GENERALIDADES DEL ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS.

El almacenamiento de un producto es la forma como se da disposición dentro de un espacio conocido como almacén. (Rojas, 2010).

Una correcta manipulación y almacenamiento de materia prima y producto terminado garantiza a las empresas grandes ventajas competitivas ya que se reduce el daño de los productos, permiten un mejor control, existe menor reproceso, se evita que los trabajadores sufran algún tipo de accidente laboral; ya que el almacenamiento y manejo de los

productos se encuentra íntimamente ligado con el orden, el aseo y sobre todo las condiciones de seguridad.

ALMACENAMIENTO EN CENTRO DE DISTRIBUCIÓN AVON ECUADOR.

Para el almacenaje de producto terminado cosmético y no cosmético, se cuenta con dos galpones:

Galpón 2: Producto Cosmético (CFT).

Galpón 3: Producto No Cosmético (BCFT).

En estos galpones se controla la temperatura, iluminación y la ventilación.

Control de Almacenamiento de Producto.

Para almacenar el producto y tener control tanto al ingreso, transferencias a Shipping, transferencias a Reaco y devoluciones de producto; se maneja una etiqueta en la caja máster en donde consta el código del producto, código de barras, fecha de producción, fecha de vigencia, lote, proveedor, unidades y país de origen.

Toda esta información es ingresada mediante la utilización de radio-frecuencias en un sistema informático que sirve para controlar el inventario que se maneja en el Centro de Distribución.

Disposición en los Almacenes.

El producto se encuentra almacenado por pallets los mismos que presentan un código que los identifican se ubican en racks de cuatro niveles de altura identificados por ubicaciones las que también tienen un código de identificación; para la movilización del producto se utilizan montacargas eléctricos y de combustión.

Debido al crecimiento acelerado de la Industria Cosmética en los últimos años es necesario ajustarnos a políticas de la compañía cumpliendo con requerimiento regional

CPE (Colombia, Perú, Ecuador), y ser pioneros en Ecuador en Implementación de BPA y en la Industria Cosmética y aumentar la satisfacción del cliente.

Según decisión 516 Armonización de Legislaciones (2002) en materia de Productos Cosméticos anexo 2.

“Considerando Que los avances del proceso de integración Andino y los nuevos desarrollos en el tratamiento de los temas relacionados al campo de los productos con riesgo sanitario, así como de la regulación de las restricciones técnicas al comercio, hacen necesario el establecimiento de un marco normativo más amplio que armonice las legislaciones internas de los Países Miembros, en materia de productos cosméticos”.

El INVIMA & INH son instituciones oficiales de Vigilancia y Control Sanitario (Colombia y Ecuador respectivamente) con carácter técnico científico, que trabajan para la protección de la salud de los consumidores mediante la aplicación de las normas sanitarias que rige en cada país.

Debido a que en el Ecuador aún no se cuenta con una normativa para Buenas Prácticas de Almacenamiento en Industria Cosmética; se utiliza como recurso a dos documentos internacionales:

1. RESOLUCIÓN 4002 (INVIMA) Manual de Requisitos de Capacidad de Almacenamiento y/o Acondicionamiento de Dispositivos Médicos, CCAA; el cual enmarca prácticas y procedimientos los cuales ayudan a que se realice un correcto almacenamiento, precautelando así la calidad del producto. Ver Anexo 01: Resolución 4002.
2. DECISIÓN 516 (Armonización de Legislaciones en materia de Productos Cosméticos): para la estructuración de un sistema de almacenamiento se basa en el Anexo II donde se detalla puntos importantes para la manufactura de productos cosméticos. Ver Anexo 02: Decisión 516 (Anexo 2).

DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA EN EL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN AVON ECUADOR

La falta de normativas de BPA's en el Ecuador que impulsen a la adopción de un sistema de almacenamiento en la Industria Cosmética, hace que en el país este tipo de industrias no cuenten con un Programa de Almacenamiento debidamente estructurado y sistematizado para que puedan adoptar su implementación tal como sucede con las Buenas Prácticas de Manufactura.

Avon Ecuador cuenta con un Centro de Distribución, en el cual se manejan diferentes procesos del negocio; entre ellos el almacenamiento de producto para su posterior distribución; sin embargo a pesar de tener procesos controlados, no se cuenta con un programa establecido de Buenas Prácticas de Almacenamiento.

Es por ello que se ve la necesidad de contar con un programa de Buenas Prácticas de Almacenamiento en donde consten claramente directrices sobre infraestructura, procedimientos estandarizados y documentados de cada uno de los procesos para así evitar re-procesos durante recepción y despacho de los productos, normas para el personal; y que todo esto vaya acorde a normas de calidad y seguridad.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

La implementación en base a la Decisión 516 (ARMONIZACIÓN DE LEGISLACIONES EN MATERIA DE PRODUCTOS COSMÉTICOS) y a la Resolución 4002 (INVIMA) de un Programa de Buenas Prácticas de Almacenamiento en una Industria de Cosméticos en el país que beneficio traería?

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.

- ¿Cuál es el propósito de la implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento?
- ¿Cuál es el alcance de la Implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento?

- ¿En base a que Normativas se planifica la implementación de Buenas Prácticas de Almacenamiento?
- ¿Cuál será el plan de implementación y quiénes son los responsables?
- ¿Qué beneficios obtiene la empresa al implementar las Buenas Prácticas de Almacenamiento?
- ¿Cómo se levantará la información de todos los procesos en el Centro de Distribución?
- ¿Cómo se aplicarán la Decisión 516 y la resolución 4002 en la implementación de Buenas Prácticas de Almacenamiento?
- ¿Cómo se documentará los procedimientos, instructivos y registros?
- ¿Qué mecanismo de sensibilización se aplicará a todo el personal que labora en el Centro de Distribución para aplicar este nuevo programa?
- ¿Qué dificultades se tendrán para llegar a la implementación de este programa?

DETERMINACIÓN DEL OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS A SER CUMPLIDOS EN EL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN AVON ECUADOR

GENERAL

Diseñar e implementar un Programa de Buenas Prácticas de Almacenamiento en el Centro de Distribución de Avon Ecuador aplicando la Decisión 516 (Comunidad Andina) y la resolución 4002 (Normativas Colombianas. INVIMA).

ESPECÍFICOS

- Planificar una auditoría en base al contexto de la Decisión 516 (ARMONIZACIÓN DE LEGISLACIONES EN MATERIA DE PRODUCTOS COSMÉTICOS) y de la misma manera con la Resolución 4002 (INVIMA).
- Programar una auditoría de Diagnóstico por parte del Equipo Regional de Calidad en base a Normativas extranjeras de Buenas Prácticas.
- Comparar los resultados de las auditorías de diagnóstico y definir incumplimientos críticos, mayores y menores
- Estandarizar, documentar y capacitar los procesos básicos operacionales.
- Realizar la selección de un Equipo Auditor Interno de Buenas Prácticas de Almacenamiento en el Centro de Distribución.
- Implementar un Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento.
- Efectuar una auditoría Local de diagnóstico posterior a la implementación del Programa de Buenas Prácticas de Almacenamiento.
- Implementar una metodología en caso de ser necesario el retiro de un producto del mercado (RECALL).

JUSTIFICACIÓN DEL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO EN EL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN AVON ECUADOR

Debido al crecimiento de la Industria Cosmética en el país; con la presente Disertación se pretende ser los pioneros en la Implementación de Buenas Prácticas de Almacenamiento en una Industria Multinacional Cosmética para cumplir con las Normas Mínimas Obligatorias de Almacenamiento.

Bien vale la pena trabajar en un programa de Buenas Prácticas de Almacenamiento ya que la empresa desarrollará un sistema estructurado, ordenado y basado en principios de un buen Sistema para el Almacenaje de sus productos y así garantizar la calidad física de los mismos.

Si se habla de garantizar la Calidad de los productos todo establecimiento dedicado al almacenamiento y distribución de los mismos debe asegurar cada uno de sus procesos iniciando desde la recepción hasta su distribución, por ello el programa de Buenas Prácticas de Almacenamiento proporcionará a la empresa una metodología para asegurar la calidad física del producto; mediante evaluaciones en donde se permita identificar desviaciones y aplicar las correcciones necesarias; siempre basándose en la mejora continua; existiendo la posibilidad de que en el Ecuador se instaure la certificación de Buenas prácticas de Almacenamiento para el siguiente año, por lo que se desea conseguir esta certificación.

1 MARCO TEÓRICO SOBRE LAS BUENAS PRÁCTICAS SOBRE ALMACENAMIENTO (BPA's)

Es importante iniciar teniendo claro el concepto de lo que es Calidad y se puede decir que es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. (Gomez, 2013). Sin embargo es importante recalcar que calidad debería ser una forma de cómo hacer mejor las cosas y que tiene mucho que ver la actitud y la predisposición de cada una de las personas que intervienen en los procesos para conseguir un producto de buena calidad.

1.1 FUNDAMENTOS DE CALIDAD.

Se puede indicar uno de los conceptos utilizados para Calidad de acuerdo a W. Edwards Deming: “La Calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia la mejora continua”. (Descuadrando, 2013).

Es importante tener en cuenta que el proceso de mejora continua inicia cuando cada persona sabe lo que tiene que hacer y lo hacen de la forma correcta (Harrington, 1998).

Entonces podemos decir que la Calidad no es más que un proceso ordenado y sistematizado que va mejorando continuamente y que se encuentra presente en cada área dentro de una empresa y que al trabajar sinérgicamente consiguen que sus productos y servicios ofertados sean del agrado de sus consumidores.

1.2 MEJORAMIENTO CONTINUO.

Una de las principales herramientas para la mejora continua en las empresas nacionales y extranjeras es el Ciclo Deming o también nombrado ciclo **PHVA** (*planear, hacer, verificar y actuar*), que muy pocas compañías lo aplican dentro de cada uno de sus procesos. En

realidad el ciclo fue desarrollado por Walter Shewhart. Sin embargo los japoneses fueron los encargados de darlo a conocer al mundo mediante el manejo de cada uno de los procesos, nombrándolo así en honor al Dr. William Edwards Deming.

El mejoramiento continuo se basa en la búsqueda de soluciones a los problemas que puedan presentarse en un determinado proceso, pero estas soluciones, deben ser orientadas a las causas raíz mas no a los síntomas de los problemas; por ello es importante saber diferenciar los síntomas de las causas.

1.2.1 Método Científico para el Mejoramiento Continuo.

Podemos detallar los siguientes puntos los cuales son considerados como un método que permitirá a la empresa llegar a la Mejora Continua.

- Conocer muy bien el proceso a evaluarse.
- Tomar decisiones sobre historial de datos.
- Buscar las causas raíz de los problemas y no los síntomas.
- Buscar soluciones a las causas raíz. (Urigüen, 2011).

1.2.2 Ventajas del Mejoramiento Continuo.

El mejoramiento continuo se aplica regularmente, permite que las organizaciones puedan integrar las nuevas tecnologías a los distintos procesos, lo cual es imprescindible para toda organización. Toda empresa debe aplicar las diferentes técnicas administrativas que existen y es muy importante que se incluya el mejoramiento continuo.

- Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos competitivos.
- Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- Si existe reducción de productos defectuosos, trae como consecuencia una reducción en los costos, como resultado de un consumo menor de materias primas o sea los productos son de mejor calidad.

- Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones.
- Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.
- Permite eliminar procesos repetitivos de poco rendimiento evitando así gastos innecesarios. (Blogspot, 2008, p. 4).

1.3 BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO (BPA'S).

Las Buenas Prácticas de Almacenamiento de productos cosméticos forman parte del concepto de la Calidad en la Industria Cosmética y constituyen un elemento importante ya que engloba políticas, normas, recursos, estándares, procesos, procedimientos, normas de seguridad y ambiente; con la finalidad de mantener y preservar la calidad de sus productos y de esta manera las representantes puedan tener en sus manos un producto que ha sido controlado desde su fabricación hasta su expendio; Según Remigton, que manifiesta que deben desarrollarse procedimientos operativos estándar (POE) que al ser realizadas por gente debidamente capacitada, contribuyen a asegurar la calidad e integridad del producto (1991, p.2016).

Por ende, para poder asegurar los procesos se deben ejercer controles para verificar que los procedimientos estandarizados se cumplan a cabalidad y también poder identificar las mejoras necesarias que llevarán a optimizar tiempo, espacio y recursos.

La calidad de los productos cosméticos, no solo depende de las condiciones en las cuales se fabrican; sino también estas deben mantenerse a lo largo de toda la operación hasta que se pueda entregar el producto al consumidor.

El desarrollo de todas las actividades a lo largo de la cadena debe cumplir con los principios de Buenas Prácticas de Almacenamiento, como también se debe asegurar que las condiciones del almacenamiento se cumplan en todo momento para evitar deterioro de los productos cosméticos; así, las Buenas Prácticas de Almacenamiento están diseñadas para asegurar la conservación de las características de calidad de los productos; y, al

implementarlas, las empresas agregan valor a sus operaciones de almacenamiento para sus productos y los servicios que pueden ofrecer.

1.3.1 Principios de las Buenas Prácticas de Almacenamiento.

Para mantener la calidad del producto durante el almacenaje, control, distribución y entrega a los clientes, se puede tomar en cuenta algunos principios básicos que engloba las Buenas Prácticas de Almacenamiento.

- Almacenar apropiadamente significa que todos los materiales de almacenamiento estén siempre disponibles, accesibles y en buenas condiciones. (Rojas, 2010).
- Asegurar que cuando se provee producto terminado a los clientes y consumidores se tenga alta calidad y seguridad en su uso. (Rojas, 2010).
- Mantener los controles y seguir los procedimientos operacionales en cada uno de los procesos para que el cliente se encuentre satisfecho con productos en buenas condiciones físicas. (Rojas, 2010).

1.3.2 Alcance de las Buenas Prácticas de Almacenamiento.

Las Buenas Prácticas de Almacenamiento se centran en nueve puntos los cuales deben ser cubiertos por la empresa, de esta forma podremos decir que se cuenta con un Programa de Buenas Prácticas de Almacenamiento.

- Personal.
- Infraestructura.
- Equipos y materiales.
- Documentación.
- Etiquetas.
- Productos devueltos.
- Despacho y transporte.

- Reclamos.
- Retiro del Mercado.

Con la implementación de las Buenas prácticas se busca asegurar el producto de una forma sistemática para así poder mantener la identidad, seguridad y calidad; tomando en cuenta que juegan un papel muy importante las personas y los procedimientos establecidos.

Es por ello que todo el personal que se encuentre en contacto con el producto debe recibir constantes capacitaciones transmitiendo el mensaje que el producto llega a manos de una persona que busca de algún modo poder satisfacer diferentes necesidades.

1.4 BASE LEGAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO.

Para poder levantar el Programa de Buenas Prácticas de Almacenamiento; nos hemos basado en los dos documentos internacionales mencionados anteriormente; esto debido a que en el país aun no existe una Legislación para Buenas Prácticas de Almacenamiento únicamente se conocen las Buenas Prácticas de Manufactura.

Avon al ser una empresa que cumple con todos sus estándares definidos, vio la necesidad de esta implementación; se realizó una reunión entre los representantes de Calidad de Colombia, Perú y Ecuador y se define la implementación en los tres países utilizando estas normativas a excepción de Perú que cuenta con un Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos y Afines emitido por el Ministerio de Salud (Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas).

1.4.1 Resolución 4002.

Productos Avon Ecuador, es un establecimiento identificado como importador y distribuidor de Productos Cosméticos por ello ha visto la necesidad de alinearse con lo que indica la resolución 4002 que es un documento en donde se puede encontrar los requisitos necesarios para la implementación del Programa de Buenas Prácticas de Almacenamiento en nuestro País ya que estos requisitos van orientados a establecimientos de la naturaleza de AVON. Ver Anexo 01: Resolución 4002.

Si bien el Centro de Distribución Avon Ecuador tiene un sistema organizado de almacenamiento, se quiere completar este sistema con la implementación de las BPA's; para ello, se busca el cumplimiento de los requisitos mencionados en este documento con el fin de garantizar la calidad de los productos, durante el Almacenamiento de los mismos.

1.4.2 Decisión 516.

Esta Norma fue adoptada por todos los países de la Comunidad Andina CAN (Colombia, Perú, Ecuador Y Bolivia), mediante la cual se busca regularizar el comercio de los Productos Cosméticos, ya que se encuentra orientada a los materiales de producción de cosméticos y una parte de ella a los productos terminados; es así que la Decisión 516 de la Comunidad Andina, manifiesta que los Países Miembros adoptarán la Norma Técnica Armonizada de Buenas Prácticas de Manufactura Cosmética, la cual figura como Anexo 2.

Cada país de la CAN adopta esta norma de acuerdo a sus necesidades; es por ello que para la implementación de BPA's en Avon Ecuador tomaremos el Capítulo V de la Decisión 516 que corresponde al Anexo 2 Normas de Buenas Prácticas de Manufactura para la Industria del Cosmético en la Comunidad Andina. Ver Anexo 02: Decisión 516 (Anexo 2)

2 METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO EN EL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN AVON ECUADOR

La metodología empleada para el diseño e implementación del programa de Buenas Prácticas de Almacenamiento se basó en una Investigación Aplicada.

Según el Manual de la UPEL (2003).

“Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de las organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades.”

2.1 MÉTODOS UTILIZADOS.

A continuación se puede describir los métodos que se optaron para poder desarrollar el diseño del programa de Buenas Prácticas de Almacenamiento, así como un método deductivo ya que partimos de lo general a lo específico, una técnica importante para este tipo de programas es la observación y el análisis que servirá para generar los planes de acción. Así:

- **Deductivo:** Este método se basa en ir de lo general a lo particular, y se lo adopta ya que para esta investigación partiremos de una auditoría de diagnóstico aplicada en el Centro de Distribución de Avon Ecuador y posterior a ella se definirá las falencias encontradas en cada una de las áreas y la falta de cumplimiento de requisitos.
- **Observación:** Para poder realizar las auditorías nos basamos en la observación científica ya que el objetivo de la observación debe ser claro, definido y preciso

requerido para ejecutar las auditorías tanto de diagnóstico como una final de validación

- **Análisis:** Mediante este método se pudo determinar los no cumplimientos de la auditoría de diagnóstico y se de que manera pueden influir sobre los procesos que se llevan en el Centro de Distribución de Avon Ecuador y la relación que se pueda ejercer entre ellos; además se analizó la Decisión 516 (Armonización de Legislaciones en materia de Productos Cosméticos) y la Resolución 4002 (INVIMA-Colombia); este análisis nos llevó a poder obtener los planes de acción necesarios para la implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento.

2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.

Se realizó la auditoría de diagnóstico y la de validación en las áreas que tienen sus procesos en el Centro de Distribución; siendo estas: Shipping, Almacén, Despachos, Mantenimiento, Reaco-Ajustes, Materiales y Calidad.

2.3 TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS.

Para el desarrollo de este tema de investigación; fue necesario dividir en fases la forma como se llegará a la implementación de este Programa de Buenas Prácticas de Almacenamiento.

- Fase de Diagnóstico
- Fase de Implementación del Programa de Buenas Prácticas de Almacenamiento
- Fase de Medición

2.3.1 Fase de Diagnóstico.

La información se la obtuvo mediante una auditoría realizada en el Centro de Distribución Avon Ecuador por el equipo de calidad regional de Avon CPE (Colombia, Perú y Ecuador).

Esta auditoría comprendió a las áreas que generan sus actividades en el Centro de Distribución: Shipping, Almacén, Despachos, Mantenimiento, Reaco-Ajustes, Materiales y Calidad.

2.3.2 Fase de Implementación.

Luego de obtener los resultados de la auditoría de diagnóstico se procedió a generar planes de acción para cubrir los incumplimientos; y se realiza el análisis de la Decisión 516 (Armonización de Legislaciones en materia de Productos Cosméticos) y la Resolución 4002 (INVIMA-Colombia) de este análisis nacen otros planes de acción que se conjugan con los planes de acción de la Auditoría de Diagnóstico y poder implementar las Buenas Prácticas de Almacenamiento.

2.3.3 Fase de Medición.

Una vez implementado el Programa se realizó la Auditoría Final con el equipo de calidad local y se analizó el cumplimiento mediante una lista de verificación en base a Decisión 516 (Armonización de Legislaciones en materia de Productos Cosméticos) y la Resolución 4002 (INVIMA-Colombia).

2.4 FUENTES.

Las fuentes utilizadas para la implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento fueron Primarias y Secundarias.

2.4.1 Primarias.

Una de las dos fuentes primarias que se utilizó permitió partir con nuestro diseño del programa de Buenas Prácticas de Almacenamiento y la segunda fuente permitió que se verifique el porcentaje de cumplimiento luego de la implementación.

- Auditoría de diagnóstico.
- Auditoría final.

2.4.2 Secundaria.

Como fuentes secundarias se tomó a los dos documentos internacionales que ya se había mencionado anteriormente, los mismos que permitieron que se identifique los requisitos que se deben cumplir para el buen almacenamiento de producto cosmético en el Centro de Distribución Avon Ecuador.

- Decisión 516 Armonización de Legislaciones en materia de Productos Cosméticos).
- Resolución 4002 (INVIMA – COLOMBIA).
- Normas Internacionales de Buenas Prácticas de Almacenamiento (Perú).
- Guías de Implementación de Buenas Prácticas de Almacenamiento.

3 EVALUACIÓN DEL DIAGNÓSTICO INICIAL DEL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN AVON ECUADOR

Como se había mencionado anteriormente para la evaluación de diagnóstico en el Centro de Distribución, se recurrió a realizar una auditoría en distintas áreas.

3.1 IDENTIFICACIÓN DE LA ESTRUCTURA DEL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN AVON ECUADOR.

El Centro de Distribución de Avon Ecuador se encuentra ubicado en el cantón Rumiñahui vía Amaguaña Km 3 ½.

Dentro del Centro de Distribución se pueden distinguir ocho áreas físicas importantes:

- Edificio Administrativo: En el edificio podemos encontrar los espacios de trabajo de: Servicios Generales, Transportes, Calidad, Seguridad, salud y ambiente (EHS), Trabajo Social, Jefatura Branch, Informática y Tecnología, Dispensario Médico y Ajustes.
- Shipping: Comprende el área donde se surten los pedidos de las representantes.
- Almacén: Corresponden a dos galpones en donde se almacena el Producto Cosmético y No Cosmético.

CFT (Galpón 2).

BCFT (Galpón 3).

- Despachos: En este espacio se preparan los pedidos que van a ser distribuidos a las diferentes zonas, es aquí donde se los clasifica para poder ser enviados al campo.

- **Reacondicionamiento:** En esta área se realizan el reacondicionamiento de los productos en cuanto se refiere a cambio de etiquetas, revisión de producto 100%.
- **Materiales:** Se encarga de realizar los paquetes de todo el material informativo que será entregado a la representante como flyers, folletos, comunicados.
- **Mantenimiento:** Encontramos todo el equipo necesario para suplir las necesidades mecánicas que puedan presentarse con los equipos en el Centro de Distribución tal es el caso de líneas transportadoras, grapadoras, etiquetadoras etc.
- **Comedor:** Espacio destinado para que todo el personal que labora en el Centro de Distribución pueda cubrir sus necesidades de alimentación.

Con la implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento se cubre los requerimientos para las áreas: Shipping, Almacén, Despachos, Mantenimiento, Reacondicionamiento, Materiales y Calidad, haciendo énfasis en puntos fuertes como lo son el área de Almacén y Shipping.

Es importante recalcar que para poder realizar la implementación se ha contado con el apoyo y trabajo del personal que labora en el Centro de Distribución Avon Ecuador.

3.2 AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO.

Para poder identificar las No Conformidades que evitarían el poder implementar las Buenas Prácticas de Almacenamiento en Avon Ecuador se planificó una auditoría inicial con el Equipo Regional de Calidad; utilizando un formato de auditoría creado por ellos basándose en las implementaciones realizadas en otras filiales de Avon.

Se realizó una planificación previa con cada uno de los líderes de las áreas a auditarse para así poder fijar el objetivo, alcance, horario, la fecha, y adicional se le solicita que tenga la documentación del área necesaria para realizar la auditoría de diagnóstico. Ver Anexo 03: Planificación Auditoría de Diagnóstico.

Los requisitos a evaluarse durante la auditoría de diagnóstico fueron:

- Instalaciones.
- Personal.
- Documentación.
- Higiene y Seguridad.
- Calidad.

Las auditorías fueron acompañadas por el líder de cada área y una persona designada del área de calidad.

Adicional una vez que los resultados de la auditoría de diagnóstico fueron conocidos se trabaja sobre un plan de implementación de Buenas Prácticas de Almacenamiento como también en un plan de capacitación anual para las personas que laboran en el Centro de Distribución de Avon Ecuador.

Durante la visita del equipo regional de calidad se pudo observar que todas las personas se encontraban con el mejor ánimo y disposición para facilitar la información que se requería; existió intercambio de ideas a las evidencias que se presentaron como también la forma de hacer las cosas en otras filiales.

La lista de verificación utilizada no muestra preguntas por área sino que presenta en forma general cinco requisitos los mismos que fueron nombrados anteriormente; estos abarcan las diferentes áreas.

Es importante recalcar que de las no conformidades encontradas algunas tenían un parcial de cumplimiento; sin embargo el auditor decide tomarlas como un no cumplimiento puesto que no se encuentra implementada al 100%. Ver Anexo 04: Auditoría de Diagnóstico Avon Ecuador.

3.3 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO.

La ejecución de la auditoría de diagnóstico se basó en los cinco requisitos mencionados anteriormente; sin embargo algunos incumplimientos que se detectaron en las áreas

auditadas; los planes de acción que se generaron correspondieron a otras áreas como Servicios Generales y Seguridad, salud y Ambiente (EHS).

Culminado el proceso de la auditoría se realizó una reunión en la cual se indica los no cumplimientos y cumplimientos sobre cada requisito auditado, y de esta forma se buscó los planes de acción entre los líderes de todas las áreas.

En la Tabla N° 01 se detalla el puntaje con el cual la auditoría de diagnóstico fue medida así: Cumple (C), No Cumple (NC) y No Aplica (N/A) y para poder tabular los datos se les asignó calificaciones: C = 2 puntos, NC = 1 punto y N/A = 0 puntos

Puntaje de Items evaluados

Tabla N° 01
Puntaje de Items evaluados

REQUISITO	PUNTAJE AL 100% CUMPLIMIENTO
Instalaciones	28
Personal	6
Documentación	24
Higiene y Seguridad	24
Gestión de Calidad	10
TOTAL	92

Fuente: Grupo Auditor

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

A continuación se presenta los resultados de las observaciones realizadas durante la auditoría ejecutada.

3.3.1 Instalaciones.

En el área de Almacenamiento, los productos se encuentran en racks evitando así el maltrato y por ende su daño durante su permanencia en la bodega antes de ser surtido y entregado a las representantes, se encuentra debidamente identificado sin embargo el polvo se hace presente, no existe una limpieza en alturas, además no se cuenta con un área

exclusiva para el producto que se encuentran en cuarentena; existen zonas que necesitan realizar trabajos de mantenimiento tal es el caso de la de Rechazo, Reacondicionamiento y Materiales adicional se posee un tanque de reserva de agua sin embargo no se realiza limpieza del mismo por no contar con un proveedor calificado.

El resultado de 14 puntos que evalúa a este requisito se lo observa en la Tabla N° 02: Evaluación Instalaciones donde se observan 5 items cumplidos que corresponden al 36% mientras que 9 items no se cumplen siendo el 64% de incumplimiento.

Evaluación Instalaciones

Tabla N° 02
Evaluación Instalaciones

CUMPLIMIENTO AL 100%	Cumple	No Cumple	No aplica
	C	NC	N/A
Número de Items Cumplidos y No Cumplidos			
14	5	9	0
% TOTAL	36%	64%	0%
Puntaje de acuerdo a Items Cumplidos y No Cumplidos			
28	10	9	0
% TOTAL	36%	32%	0%

Fuente: Auditoría de Diagnóstico

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

En la Figura N° 01 podemos observar los 5 items que se cumplieron que con respecto al puntaje representan el 36% y los 9 items que no se cumplieron y que en puntaje representa el 32% en cuanto a las instalaciones.

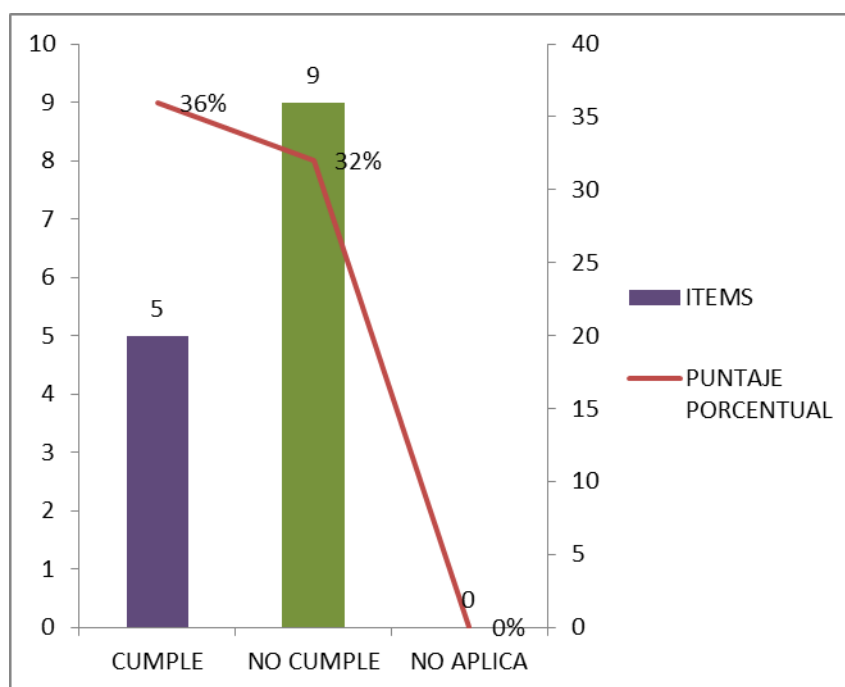


Figura N° 01. Cumplimientos y No Cumplimientos requisito Instalaciones

Fuente: Auditoría de Diagnóstico

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

3.3.2 Personal.

El personal que labora en las áreas auditadas, no poseen un plan de capacitación anual, solo se encuentran entrenados en actividades que les compete de acuerdo a la operación que realizan; en cada área se encuentran ciertas prohibiciones las mismas que no son cumplidas a cabalidad; como por ejemplo el no correr, caminar por el únicamente por el paso cebra.

El resultado de los 3 items que evalúa este requisito se observa en la Tabla N° 03: Evaluación Personal donde se detalla que se cumplió 1 item que corresponde al 33% y los 2 items incumplidos corresponden al 67%.

Evaluación Personal

Tabla N° 03
Evaluación Personal

CUMPLIMIENTO AL 100%	Cumple	No Cumple	No aplica
	C	NC	N/A
Número de Items Cumplidos y No Cumplidos			
3	1	2	0
% TOTAL	33%	67%	0%
Puntaje de acuerdo a Items Cumplidos y No Cumplidos			
6	2	2	0
% TOTAL	33%	33%	0%

Fuente: Auditoría de Diagnóstico

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

En la Figura N° 02 podemos observar el ítem que se cumplió que con respecto al puntaje representan el 33% y los 2 ítems que no se cumplieron y que en puntaje representa el 33% en cuanto al personal.

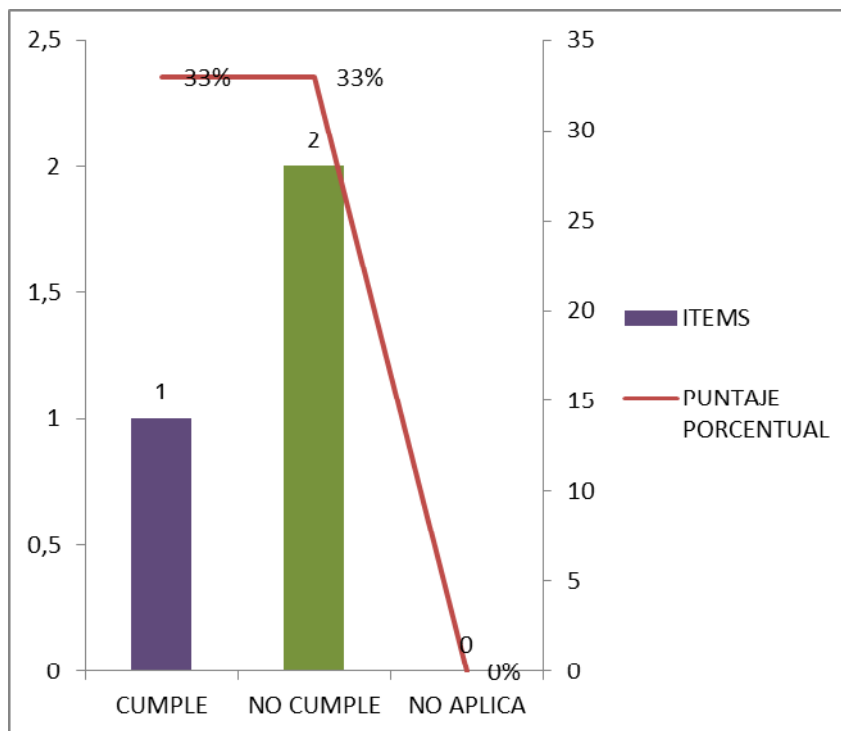


Figura N° 02. Cumplimientos y No Cumplimientos requisito Personal

Fuente: Auditoría de Diagnóstico

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

3.3.3 Documentación

Los procedimientos de las actividades que se desarrollan no todos se encuentran documentados y por ende no existen registros de capacitación de los mismos. Los documentos necesarios para la operación diaria tanto en Almacén como en Shipping se encuentran actualizados y capacitados.

El resultado de los 12 puntos que evalúa a este requisito se lo observa en la Tabla N° 04: Evaluación Documentación donde se detalla que se cumplieron 2 ítems que corresponde al 17% y los 10 ítems incumplidos corresponden al 83%.

Evaluación Documentación

Tabla N° 04
Evaluación Documentación

CUMPLIMIENTO AL 100%	Cumple	No Cumple	No aplica
	C	NC	N/A
Número de Ítems Cumplidos y No Cumplidos			
12	2	10	0
% TOTAL	17%	83%	0%
Puntaje de acuerdo a Ítems Cumplidos y No Cumplidos			
24	4	10	0
% TOTAL	17%	42%	0%

Fuente: Auditoría de Diagnóstico

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

En la Figura N° 03 podemos observar los ítems 2 que se cumplieron que con respecto al puntaje representan el 17% y los 10 ítems que no se cumplieron y que en puntaje representa el 42% en cuanto a la documentación.

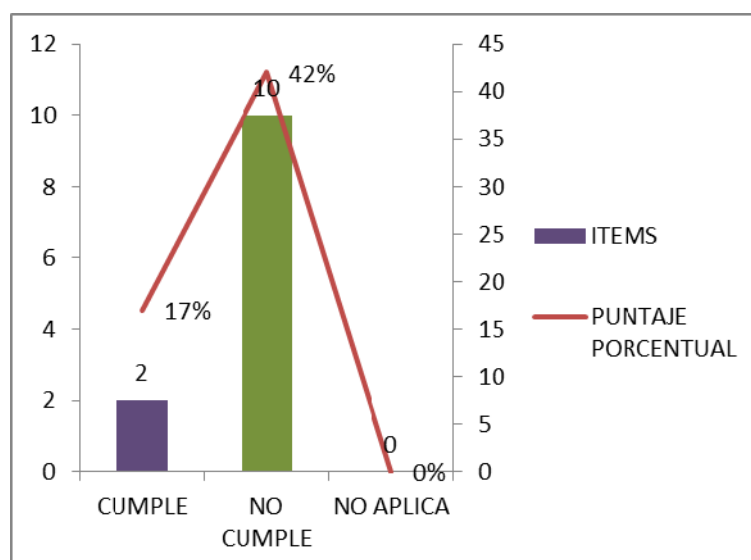


Figura N° 03. Cumplimientos y No Cumplimientos requisito Documentación

Fuente: Auditoría de Diagnóstico

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

3.3.4 Higiene y Seguridad.

A pesar de que se cuenta con un programa de limpieza, se hace notoria la falta de limpieza de polvo en las áreas, cartón en el piso, al parecer es necesario revisar frecuencias de limpieza o aumentar personal. Se puede mencionar que el estado de higiene no es el adecuado en el área de Shipping puesto que se encontró los vasos que se utilizan para beber agua o café, sobre las cajas del producto.

Se encontraron pallets almacenados en el exterior del galpón 3, los mismos que se encuentran a la espera de ser reacondicionados sin embargo se encuentran recibiendo el sol y el agua, siendo así que no se puede distinguir los secos de los húmedos.

Las instalaciones eléctricas deben ser revisadas puesto que los cables se encuentran expuestos pudiendo causar algún tipo de accidente.

El resultado de 12 puntos que evalúa a este requisito se lo observa en la Tabla N° 05: Evaluación Higiene y Seguridad donde se detalla que se cumplieron 6 ítems que corresponden al 50% y los 6 ítems incumplidos corresponden al 50%.

Evaluación Higiene y Seguridad

Tabla N° 05
Evaluación Higiene y Seguridad

CUMPLIMIENTO AL 100%	Cumple	No Cumple	No aplica
	C	NC	N/A
Número de Items Cumplidos y No Cumplidos			
12	6	6	0
% TOTAL	50%	50%	0%
Puntaje de acuerdo a Items Cumplidos y NoCumplidos			
24	12	6	0
% TOTAL	50%	25%	0%

Fuente: Auditoría de Diagnóstico

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

En la Figura N° 04 podemos observar los 6 ítems que se cumplieron que con respecto al puntaje representan el 50% y los 6 ítems que no se cumplieron que en puntaje representan el 25% en cuanto a la Higiene y Seguridad.

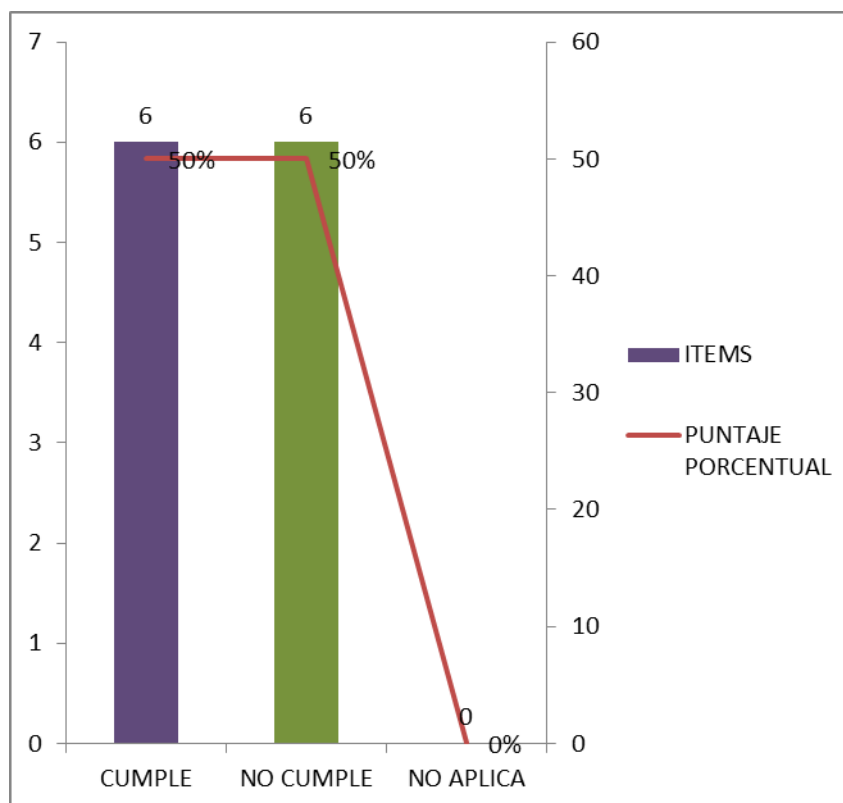


Figura N° 04. Cumplimientos y No Cumplimientos requisito Higiene y Seguridad

Fuente: Auditoría de Diagnóstico

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

3.3.5 Gestión de Calidad.

No se cuenta con una Política de Calidad y Objetivos, de igual forma no se cuenta con un manual de descripciones de las funciones de los inspectores de calidad, no todas las actividades se encuentran documentadas y capacitadas, existen procedimientos que no se hallan actualizados ya que los procesos han cambiado con el fin de optimizar tiempos de trabajo.

El resultado de 5 puntos que evalúa a este requisito se lo observa en la Tabla N° 06: Evaluación Gestión de Calidad donde se detalla que se cumplieron 2 ítems que corresponden al 40% y los 3 ítems incumplidos corresponden al 60%.

Evaluación Gestión de Calidad

Tabla N° 06
Evaluación Gestión de Calidad

CUMPLIMIENTO AL 100%	Cumple	No Cumple	No aplica
	C	NC	N/A
Número de Ítems Cumplidos y No Cumplidos			
5	2	3	0
% TOTAL	40%	60%	0%
Puntaje de acuerdo a Ítems Cumplidos y No Cumplidos			
10	4	3	0
% TOTAL	40%	30%	0%

Fuente: Auditoría de Diagnóstico

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

En la Figura N° 05 podemos observar los 2 ítems que se cumplieron que con respecto al puntaje representan el 40% y los 3 ítems que no se cumplieron que en puntaje representan el 30% en cuanto a Gestión de Calidad.

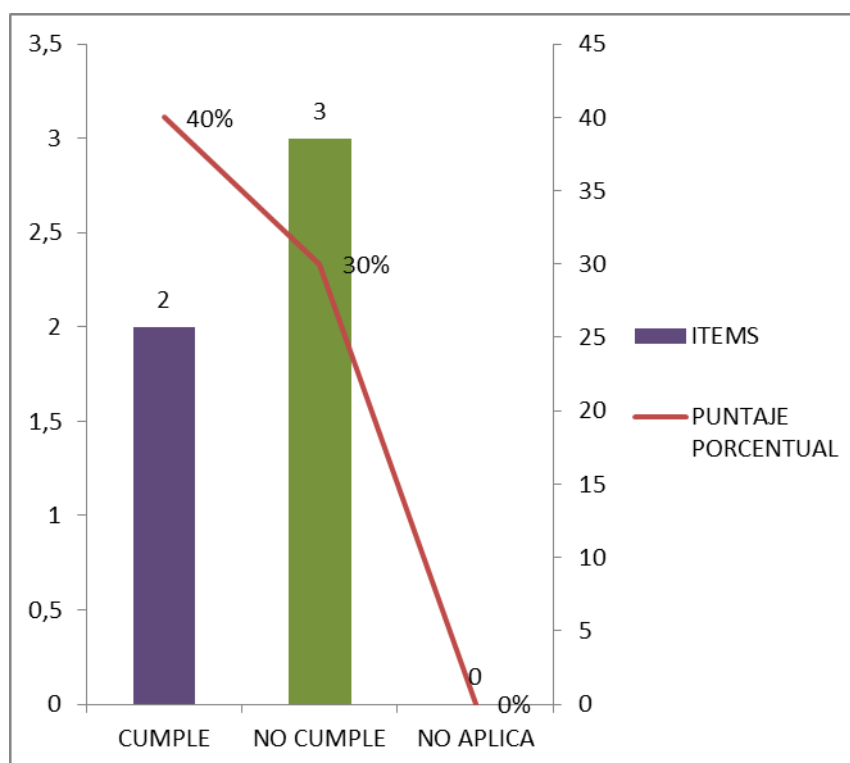


Figura N° 05. Cumplimientos y No Cumplimientos requisito Gestión de Calidad

Fuente: Auditoría de Diagnóstico

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

3.4 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS EN BASE A LA AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO.

Se midieron 46 ítems dentro de los cinco requisitos mencionados anteriormente de los cuales 16 ítems corresponden a los cumplimientos de la auditoría y la diferencia corresponden a los no cumplimiento siendo este 30 ítems.

Con respecto a la medición de ítems tenemos el 35.2% de cumplimiento tal como se lo puede observar en la Figura N° 06: Cumplimientos Vs. Items Requisitos.

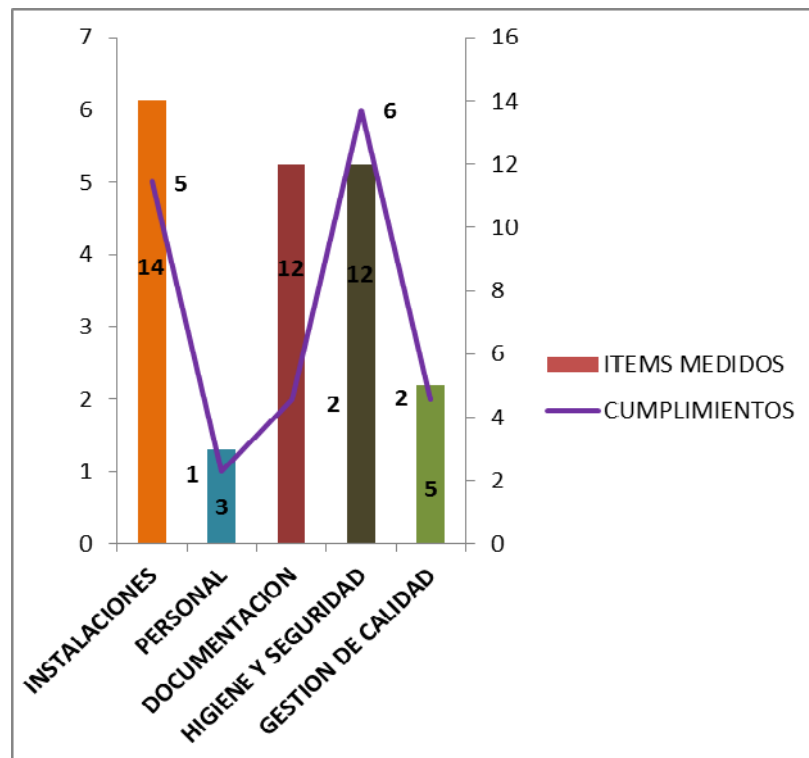


Figura N° 06. Cumplimientos Vs. Items Requisitos

Fuente: Auditoría de Diagnóstico

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

En la Figura N° 07: No Cumplimientos Vs. Items Requisitos podemos observar el 65% de incumplimiento con respecto al número de items.

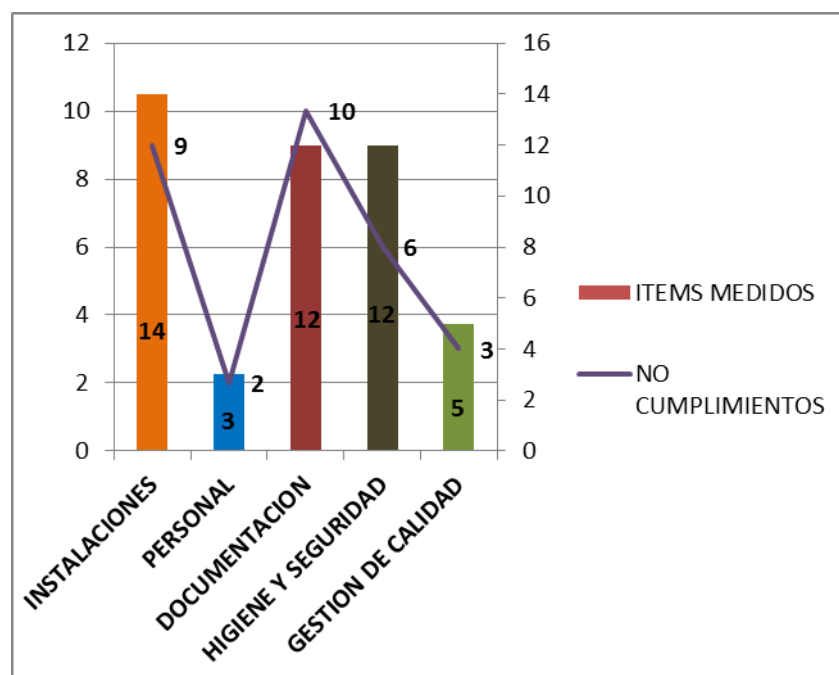


Figura N° 07. No Cumplimientos Vs. Items Requisitos

Fuente: Auditoría de Diagnóstico

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

En la Figura N° 08: Cumplimientos Vs. Puntajes, como se mencionó anteriormente para realizar la medición se dio un puntaje a los Cumplimientos, No Cumplimientos y No Aplica siendo así que el Cumplimiento se presenta con un puntaje de 32 que corresponde al 35%.

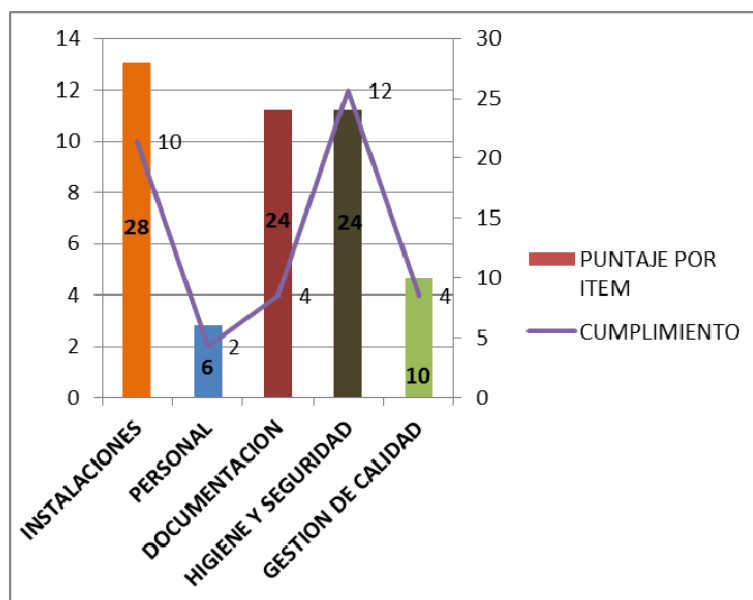


Figura N° 08. Cumplimientos Vs. Puntajes

Fuente: Auditoría de Diagnóstico

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

Mientras que los No cumplimientos presentan 30 puntos correspondientes al 33%. Como se muestra en la Figura N° 09: No Cumplimientos Vs. Puntajes

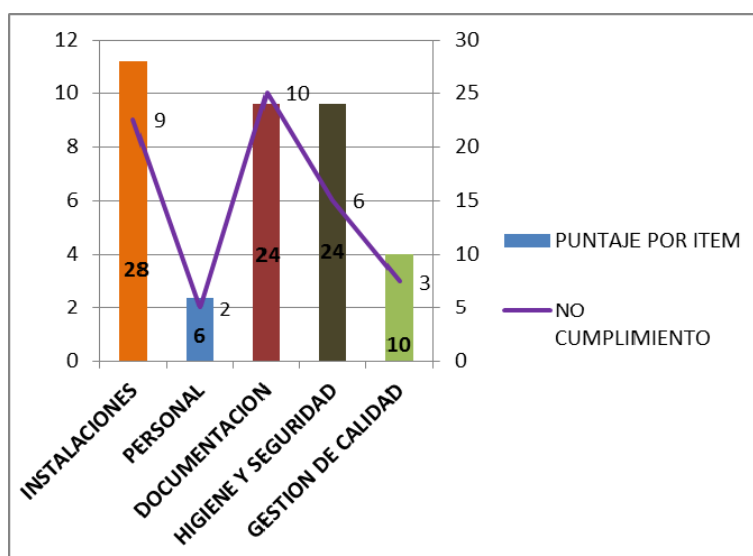


Figura N° 09. No Cumplimientos Vs. Puntajes

Fuente: Auditoría de Diagnóstico

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

4 PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO EN EL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN AVON ECUADOR

En este capítulo se presenta los planes de acción generados en base a la auditoría de diagnóstico cuyo análisis se realizó en el capítulo anterior.

De igual forma en este capítulo se da a conocer los planes de acción generados utilizando como base los dos documentos internacionales Decisión 516 y Resolución 4002; con estas dos normas se realizó un cruce entre los requisitos que cada una de ellas menciona y así pudimos plantear los planes de acción necesarios para completar el programa de Buenas Prácticas de Almacenamiento.

4.1 PLANES DE ACCIÓN DE LA AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO.

Una vez que se ha evaluado los cumplimientos y no cumplimientos en base a la auditoría de diagnóstico el siguiente paso es buscar planes de acción que ayuden a que esos incumplimientos se conviertan en cumplimientos y de esa forma poder implementar nuestro programa de Buenas Prácticas de Almacenamiento.

4.1.1 Instalaciones.

Los planes de acción destinados a la infraestructura se observa en la Tabla N° 07 los mismos que serán destinados al área de Materiales y Reaco, el retiro del espacio donde se ubicaban los residuos para la destrucción y su reubicación, con respecto a Almacén se definirá ubicaciones para el área de cuarentena como también el almacenamiento de rótulos y etiquetas, con respecto al tanque de agua se debe realizar su limpieza y definir frecuencias de análisis físicos, químicos y microbiológicos. Como responsables en los planes de acción de este requisito se encuentran los líderes de Mantenimiento, EHS y Almacén.

Planes de acción Instalaciones

Tabla N° 07

Planes de acción Instalaciones

No.	REQUISITO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	INSTALACIONES	Adoquinado del área de ingreso al área de Materiales	Mantenimiento
		Eliminación área destrucción	Mantenimiento
		Revisar señalética y vías de evacuación	Mantenimiento, EHS
		Definir un área de Cuarentena en el Almacén	Almacén
		Realizar Limpieza del tanque del agua	EHS
		Definir análisis Físicos, Químicos, Microbiológicos que se realizarán al agua del tanque	EHS
		Adecuación área de Materiales y Reaco	Mantenimiento
		Ubicar un lugar en el Almacén en donde se pueda guardar rótulos y etiquetas	Almacén

Fuente: Líderes de Cada área

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

4.1.2 Personal.

En la Tabla N° 08 los planes de acción con respecto al Personal se centran en las capacitaciones y la importancia de tener la indumentaria de trabajo acorde a los procesos que se generan en el Centro de Distribución Avon Ecuador.

Planes de acción Personal

Tabla N° 08

Planes de acción Personal

No.	REQUISITO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
2	PERSONAL	Armar un plan de capacitaciones para el personal	Líderes de Cada área
		Verificar que todo el personal cumpla con la indumentaria de trabajo necesario para cada actividad del proceso	EHS

Fuente: Líderes de Cada área

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

4.1.3 Documentación.

Se observa en la Tabla N° 09 los planes de acción con respecto a la documentación, es decir sobre los procedimientos que describen las operaciones en el Centro de Distribución y un mecanismo para su control.

Planes de acción Documentación

Tabla N° 09
Planes de acción Documentación

No.	REQUISITO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
3	DOCUMENTACIÓN	Verificar Procedimientos existentes en todas las áreas del Centro de Distribución	Calidad
		Levantar o Actualizar Procedimientos e Instructivos en las diferentes áreas	Calidad
		Revisar metodología sobre el control y almacenamiento de Documentos	Calidad

Fuente: Líderes de Cada área

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

4.1.4 Higiene y Seguridad

Para cubrir los requerimientos de Higiene y Seguridad, en la Tabla N° 10 se proponen los planes de acción que prácticamente se centran en el programa de limpieza; la ubicación de pallets usados que se encuentran en los exteriores del galpón 3 y también se trabaja sobre la inseguridad que pueden proporcionar los cables expuestos.

Planes de acción Higiene y Seguridad

Tabla N° 10

Planes de acción Higiene y Seguridad

No.	REQUISITO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
4	HIGIENE Y SEGURIDAD	Buscar alternativas para los puntos de café, té, aromáticas que se encuentran dentro de los puntos de operación	Líderes de cada área
		Revisar el programa de Limpieza	Calidad - Servicios Generales
		Colocar protección a los cables expuestos para conectar las baterías	Mantenimiento
		Reubicar los pallets que se encuentran a la intemperie sin poder diferenciar los secos de los mojados	Mantenimiento, Calidad, Almacén, EHS

Fuente: Líderes de Cada área

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

4.1.5 Gestión de Calidad.

En la Tabla N° 11 se indican planes de acción que se generaron para el requisito Gestión de Calidad, donde se indica la necesidad de tener una política de calidad, y generar la descripción de funciones de los inspectores de calidad.

Planes de acción Gestión de Calidad

Tabla N° 11

Planes de acción Gestión de Calidad

No.	REQUISITO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
5	GESTIÓN DE CALIDAD	Propuesta de una Política de Calidad Local	Calidad
		Elaborar Descripción de Funciones de Inspectores de Calidad	Calidad

Fuente: Líderes de Cada área

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

4.2 PLANES DE ACCIÓN DECISIÓN 516 (ARMONIZACIÓN DE LEGISLACIONES EN MATERIA DE PRODUCTOS COSMÉTICOS) Y LA RESOLUCIÓN 4002 (INVIMA- COLOMBIA)

Se revisa cada uno de los documentos mencionados Decisión 516 y la resolución 4002 y se realiza un cruce entre estos para poder definir los planes de acción que permitirán llevar a la implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, y se pudo observar que ciertos puntos concordaban con los planes de acción generados después de la auditoría inicial de diagnóstico.

Los planes de acción que se definen en base a la Decisión 516 y la resolución 4002 se centran en los siguientes requisitos:

- Personal.
- Organización.
- Saneamiento e Higiene.
- Equipos.
- Almacenamiento y distribución.
- Auditoría de Calidad.
- Documentación.
- Política de Calidad.
- Aseguramiento de Calidad.
- Capacitación.
- Retiro del mercado.

4.2.1 Personal.

Los planes de acción generados para el personal se muestran en la Tabla N° 12 como levantar el plan de capacitación para los empleados del Centro de Distribución y también dar a conocer normas y disposiciones de trabajo.

Planes de acción Personal

Tabla N° 12

Planes de acción Personal

ITEM	REQUISITO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	PERSONAL	Plan de capacitación anual a los empleados del Centro de Distribución Avon Ecuador	Líderes de Cada área
		Verificar si el personal tiene conocimiento de las normas y disposiciones de trabajo	Líderes de Cada área, EHS

Fuente: Generación Planes de Acción Decisión 516 y Resolución 4002

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

4.2.2 Organización.

En la Tabla N° 13 se indica los planes de acción que se debe llevar a cabo como organización; los mismos que impactarán directamente sobre el personal de la compañía.

Planes de acción Organización

Tabla N° 13

Planes de acción Organización

ITEM	REQUISITO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
2	ORGANIZACIÓN	Revisar la forma como se difunde estructura organizacional para comprender la organización y funcionamiento de la compañía	Recursos Humanos
		Actualizar Organigramas Generales en donde se contempla la estructura Jerárquica	Recursos Humanos
		Realizar una descripción de funciones para cada cargo de trabajo	Líder de cada área

Fuente: Generación Planes de Acción Decisión 516 y Resolución 4002

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

4.2.3 Saneamiento e Higiene.

Con respecto al requisito Saneamiento e Higiene se levantaron planes de acción plasmados en la Tabla N° 14; este es uno de los requisitos en que los planes de acción de la auditoría de diagnóstico, concuerdan con los planes de acción generados en base al análisis de las dos normas utilizadas.

Planes de acción Saneamiento e Higiene

Tabla N° 14
Planes de acción Saneamiento e Higiene

ITEM	REQUISITO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
3	SANEAMIENTO E HIGIENE	Revisar Programa de Limpieza ejecutado por proveedor externo	Protección de Recursos
		Verificar que los productos de limpieza se encuentren claramente identificados	Protección de Recursos
		Documentar el proceso de Limpieza	Calidad

Fuente: Generación Planes de Acción Decisión 516 y Resolución 4002

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

4.2.4 Equipos.

Referente al requisito Equipos, en la Tabla N° 15 se encuentra el plan de acción sobre el mantenimiento de equipos, el mismo que se basa en el cumplimiento del Programa de Mantenimiento preventivo y correctivo anual.

Planes de acción Equipos

Tabla N° 15
Planes de acción Equipos

ITEM	REQUISITO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
4	EQUIPOS	Verificar Cumplimiento Programa de Mantenimiento de Equipos	Mantenimiento

Fuente: Generación Planes de Acción Decisión 516 y Resolución 4002

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

4.2.5 Almacenamiento y Distribución.

En la Tabla N° 16 se detalla un plan de acción que se pudo identificar en base a un problema generado con el producto que se encuentra rechazado por motivos de Calidad.

Planes de acción Almacenamiento y Distribución

Tabla N° 16

Planes de acción Almacenamiento y Distribución

ITEM	REQUISITO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
5	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	Mecanismo para evitar el uso de producto rechazado o que aún no ha sido dispuesto	Calidad, Almacén

Fuente: Generación Planes de Acción Decisión 516 y Resolución 4002

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

4.2.6 Auditoría de Calidad.

Los planes de acción indicados en la Tabla N° 17 corresponden a las auditorías que deben llevarse a cabo sobre las Buenas Prácticas de Almacenamiento en el Centro de Distribución Avon Ecuador.

Planes de acción Auditoría de Calidad

Tabla N° 17

Planes de acción Auditoría de Calidad

ITEM	REQUISITO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
6	AUDITORIA DE CALIDAD	Cronograma de auditorías Buenas Prácticas de Almacenamiento	Calidad

Fuente: Generación Planes de Acción Decisión 516 y Resolución 4002

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

4.2.7 Documentación.

Cada proceso generado en el Centro de Distribución, debe ser documentado por ello en la Tabla N° 18 se detalla cada uno de los documentos que deben existir, siendo estos pertenecientes al área de Calidad, Almacén, Shipping, Despachos, Mantenimiento, Reaco-Ajustes.

Planes de acción Documentación

Tabla N° 18

Planes de acción Documentación

ITEM	REQUISITO	ACTIVIDAD	DOCUMENTACION	RESPONSABLE
7	DOCUMENTACION	Métodos de inspección de Máquinas y Equipos	Procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo	Mantenimiento
		Procedimientos sobre acciones antes de comenzar operación de producción	Balanceo de Líneas	Shipping
			Procedimiento de Picking	Shipping
			Liberación línea de Surtido y Cambios de Bin	Calidad
		Medidas a tomar y métodos a seguir en caso de No Conformidad en Producto Terminado	Acciones correctivas-preventivas y de Mejora	Calidad
			Administración de desviaciones	Calidad
			Reporte de Acciones correctivas, preventivas y mejora	Calidad
			Tratamiento de Producto No Conforme	Calidad
		Calibración de Instrumentos de Medición	Calibración de equipos de medición	Calidad
			Plan de Calibraciones de equipos de medición	Calidad
		Reclamos	Política de Cambios y Devoluciones	Ajustes
			Procedimiento de Reclamos	Ajustes
			Recall (Retiro Producto del Mercado)	Calidad
		Descripción de todas las operaciones:	Ingreso y Ubicación de producto	Almacen
			Recepción y Verificación de producto	Almacen
			Reacondicionamiento de producto	Reaco
			Instructivo de Cargue	Cargue
			Cuadre de Facturas	Cargue
			Despacho de Pedidos	Cargue
			Preparación y Transferencia de papelería	Papelería
			Ingreso y Aprobación de Producto Cosmético	Calidad
			Ingreso y Aprobación de producto No Cosmético	Calidad
			Producto en Cuarentena	Almacén - Calidad
		Levantar un Listado Maestro de Documentos		Calidad
		Sistema de Administración Documental		Calidad

Fuente: Generación Planes de Acción Decisión 516 y Resolución 4002

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

4.2.8 Política de Calidad.

En la Tabla N° 19 se observa el plan de acción para el requisito Política de Calidad que en sí es la necesidad de implementar una Política de Calidad.

Planes de acción Política de Calidad

Tabla N° 19

Planes de acción Política de Calidad

ITEM	REQUISITO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
8	POLÍTICA DE CALIDAD	Levantar Política de Calidad	Calidad

Fuente: Generación Planes de Acción Decisión 516 y Resolución 4002

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

4.2.9 Aseguramiento de la Calidad.

A pesar que en Avon Ecuador no contamos aun con un aseguramiento de la calidad; vemos la necesidad de levantar el procedimiento de Auditorías de Calidad, este plan de acción se encuentra detallado en la Tabla N° 20.

Planes de acción Aseguramiento de la Calidad

Tabla N° 20

Planes de acción Aseguramiento de la Calidad

ITEM	REQUISITO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
9	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Levantar Procedimiento de Auditorías de Calidad	Calidad

Fuente: Generación Planes de Acción Decisión 516 y Resolución 4002

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

4.2.10 Capacitación.

En la Tabla N° 21 se observa los planes de acción en cuanto a capacitaciones que debe tener el personal en Avon Ecuador.

Planes de acción Capacitación

Tabla N° 21

Planes de acción Capacitación

ITEM	REQUISITO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	CAPACITACIÓN	Sistemas de Inducción al personal nuevo de la Compañía	Recursos Humanos
		Programas especiales de Capacitación	Todos

Fuente: Generación Planes de Acción Decisión 516 y Resolución 4002

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

4.2.11 Retiro del Mercado.

Los planes de acción en caso de un retiro del producto del mercado, se observan en la Tabla N° 22 donde se encuentra detallado las acciones a seguir para poder presentar una metodología para el retiro del producto del mercado llamado RECALL.

Planes de acción Retiro del Mercado

Tabla N° 22

Planes de acción Retiro del Mercado

ITEM	REQUISITO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
11	RETIRO DEL MERCADO	Levantar Procedimiento Retiro de Producto del Mercado	Calidad
		Crear un formato para Reporte Retiro de Producto del Mercado	Calidad

Fuente: Generación Planes de Acción Decisión 516 y Resolución 4002

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

5 IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO EN EL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN AVON ECUADOR

Una vez que se ha generado los planes de acción para suplir los incumplimientos de la auditoría de diagnóstico y los planes de acción que fueron identificados en base a la Decisión 516 y resolución 4002 se visualizó los aspectos generales que indican la secuencia de la implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento en el Centro de Distribución Avon Ecuador. Ver Anexo 05: Implementación Buenas Prácticas de Almacenamiento en el Centro de Distribución Avon Ecuador.

5.1 IMPLEMENTACIÓN AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO.

Cada uno de los planes de acción que se sugirieron sobre los incumplimientos de la auditoría de diagnóstico se los pudo implementar; esto gracias a la colaboración de cada uno de los líderes de las diferentes áreas que tuvieron que trabajar sobre las acciones tomadas en cada requisitos auditado.

5.1.1 Instalaciones.

La implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento sobre el requisito de las instalaciones fue ejecutado por el área de Mantenimiento, Seguridad, salud y ambiente (EHS) y Almacén; estas mejoras se centran en el adoquinado de la entrada al área de Materiales, ampliación del área de Materiales y Reacondicionamiento, Retoque en la pintura de vías de evacuación y señalética, lavado del tanque del agua y la ubicación de cintas, etiquetas, rótulos en los racks del galpón 3.

Se realizaron trabajos de adoquinado en la entrada al área de Materiales, pues esta no era accesible para el tránsito de personal y montacargas, con esta mejora el acceso a esta área cambia totalmente, hay la reducción de polvo que podía afectar a la salud de los operarios;

y el montacargas que entrega los insumos a esta área puede ingresar sin demoras y a tiempo, en la Figura N° 10 se puede observar el trabajo que se realizó para que la entrada al área de Materiales cumpla con el plan de acción establecido.



Figura N° 10. Adoquinado área Materiales

Fuente: Ejecución Planes de Acción Implementación Buenas Prácticas de Almacenamiento

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

En la Figura N° 11 se observa el área donde se ubicaba el material que se irá a destrucción (papel, corrugados, plásticos) por ende se decide reorganizar este espacio puesto que este sitio era foco de desorganización y mala apariencia; por ello se decide retirarlo y en la Figura N° 12 se puede observar que en su lugar se ubicaron jaulas diferenciadas para la ubicar todo el material para destrucción.



Figura N° 11. Área Destrucción antes de Implementación

Fuente: Ejecución Planes de Acción Implementación Buenas Prácticas de Almacenamiento

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013



Figura N° 12. Área Destrucción después de Implementación

Fuente: Ejecución Planes de Acción Implementación Buenas Prácticas de Almacenamiento

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

Se realizó una inspección a la señalética y a las vías de evacuación y se determina que son las adecuadas, pero se realizó un retoque en la pintura. En la Figura N° 13 podemos observar una sección en el Centro de Distribución Avon Ecuador la misma que muestra la necesidad de realizar un retoque de la pintura; mientras que en la Figura N° 14 se muestra la misma sección después de haber sido pintada.



Figura N° 13. Señalética y Vías de evacuación antes

Fuente: Ejecución Planes de Acción Implementación Buenas Prácticas de Almacenamiento

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013



Figura N° 14. Señalética y Vías de evacuación después

Fuente: Ejecución Planes de Acción Implementación Buenas Prácticas de Almacenamiento

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

Ante la necesidad de tener un espacio para el producto que se encuentra en cuarentena es decir que ha arribado al Centro de Distribución y que aún no cuenta con el certificado analítico del proveedor; no se puede realizar la aprobación del producto; por ello el área de Almacén destina 4 posiciones (1010101, 1010102, 1010103, 1010104) que se encuentran en el primer nivel de los racks, debidamente identificados. Estas posiciones no podrán ser utilizadas para almacenar producto que se encuentre aprobado. De igual manera para no permitir que el producto que se encuentra en estas posiciones sea utilizado para el surtido, es controlado en el sistema MAC PAC reflejándose en la Localidad CUARENTENA. En la Figura N° 15 podemos observar como físicamente se ha delimitado el área del producto que se encuentra bloqueado y en la Figura N° 16 como el producto consta en la localidad Cuarentena para evitar que sea tomado para el surtido.



Figura N° 15. Delimitación área Cuarentena en el Almacén

Fuente: Ejecución Planes de Acción Implementación Buenas Prácticas de Almacenamiento

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

	aprobado	rechazado	maquila	cuarenten	Loc/Total Lote
Hoy	2180.00	1.00	.00	2094.00	4275.00
A -Fcha	2180.00	1.00	.00	2094.00	4275.00
Fr-Die	.00	.00	.00	.00	.00

Figura N° 16. Control Cuarentena Mac Pac

Fuente: Ejecución Planes de Acción Implementación Buenas Prácticas de Almacenamiento

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

Se realizó la limpieza del tanque del agua; por Políticas Globales se buscó proveedores que tengan certificación de trabajo en espacios confinados, se trabajó con el proveedor: Curacreto del Ecuador que fue el que más se acercó a los requerimientos; previo al lavado del tanque se realizó un check list para espacios confinados Ver Anexo 06: QSF EC SCH EHS 1 005-1 Check List para espacios Confinados y se levanta un documento en donde se detalla los pasos a seguir para el lavado del tanque de agua. Ver Documento 01: QSI EC SCH EHS 1 005 Instructivo lavado tanque Avon Ecuador.

En la Figura N° 17 podemos observar desde la parte superior como se encuentra el tanque de agua antes de ser lavado, en la Figura N° 18 se observa a las personas de Curacreto vistiendo el traje de seguridad para iniciar el lavado y en la Figura N° 19 podemos ver como el tanque quedó después de haber realizado la limpieza.



Figura N° 17. Tanque de agua antes del lavado

Fuente: Ejecución Planes de Acción Implementación Buenas Prácticas de Almacenamiento

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013



Figura N° 18. Personal de Curacreto vistiendo trajes de seguridad

Fuente: Ejecución Planes de Acción Implementación Buenas Prácticas de Almacenamiento

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013



Figura N° 19. Tanque de agua al terminar la limpieza

Fuente: Ejecución Planes de Acción Implementación Buenas Prácticas de Almacenamiento

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

Los análisis físicos, químicos y microbiológicos se los realizará con una frecuencia trimestral. Para realizar estos análisis se los hace en un laboratorio certificado SEIDLA, el mismo que ha sido sometido a auditorías por parte de Avon.

Se evaluó el espacio físico donde se encuentra el área de Materiales y Reacondicionamiento, y se revisa el número de personal que trabaja en cada área como también la operación que se realiza así: Materiales (preparación y transferencia de folletos, insertos, sobres informativos, sobres mailing) Reacondicionamiento (reacondicionamiento de producto que ha presentado algún tipo de novedad durante la inspección o en la información de etiquetas individuales y cajas máster); se ve la necesidad de ampliar estas dos áreas para que la operatividad no se vea afectada.

En la Figura N° 20 podemos observar al personal contratado para poder realizar la ampliación del área de Materiales y en la Figura N° 21 como se encuentran sus instalaciones actualmente.



Figura N° 20. Ampliación área Materiales

Fuente: Ejecución Planes de Acción Implementación Buenas Prácticas de Almacenamiento

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013



Figura N° 21. Instalaciones actuales área Materiales

Fuente: Ejecución Planes de Acción Implementación Buenas Prácticas de Almacenamiento

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

En la Figura N° 22 de igual forma se observa como avanza la ampliación del área de Reacondicionamiento y en la Figura N° 23 como actualmente como se presenta esta área.



Figura N° 22. Ampliación área Reacondicionamiento

Fuente: Ejecución Planes de Acción Implementación Buenas Prácticas de Almacenamiento

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013



Figura N° 23. Área actual Reacondicionamiento

Fuente: Ejecución Planes de Acción Implementación Buenas Prácticas de Almacenamiento

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

*En la Figura N° 24 se puede observar la forma que se optó para poder tener mayor orden en el Almacén por ello se ubicaron los rótulos, etiquetas, cintas embalaje y cintas adhesivas en cartones y estos se los ubicó en pallets, dándoles una ubicación en los racks del galpón 3 (3100101).



Figura N° 24. Rótulos, Etiquetas y Cintas

Fuente: Ejecución Planes de Acción Implementación Buenas Prácticas de Almacenamiento

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

5.1.2 Personal.

La implementación sobre el requisito del Personal; se centra sobre cada una de las personas que laboran en el Centro de Distribución y el derecho que tienen a ser capacitados anualmente como también realizar la verificación de sus equipos de trabajo diarios.

El plan de capacitaciones es uno de los puntos que como se mencionó anteriormente coincide con los planes de acción generados en base a la Decisión 516 y Resolución 4002. Ver Anexo 09: Plan de Capacitaciones Branch (EHS) y Anexo 10: Plan de Capacitaciones Branch (CALIDAD).

Para la verificación de que el personal cuente con la indumentaria necesaria para realizar sus actividades diarias se corre un check List donde se revisa: Equipo de Protección personal (casco, botas, zapatos, arnés, uniforme, faja antilumbalgia) y Herramientas de Trabajo (Estilete, Jaulas pick, coche hidráulico, montacargas limpio y estado de montacargas). Ver Anexo 07: Equipos de Protección Personal y Herramientas de Trabajo.

5.1.3 Documentación.

Los planes de acción que se generaron en base a la auditoría de diagnóstico se cubren en los planes de acción que se generaron de acuerdo a la Decisión 516 y Resolución 4002. En la Tabla N° 23 podemos observar los procedimientos e instructivos que se han levantado o actualizado para cada una de las áreas.

Documentos por área

Tabla N° 23
Documentos por área

ÁREA	No. Documentos	Actualizados	Nuevos
Ajustes	5	3	2
Almacén	5	4	1
Calidad	20	4	16
Despachos	6	0	6
Mantenimiento	1	1	0
Materiales	1	0	0
Reaco	4	2	2
Shipping	5	2	3
TOTAL	47	16	30

Fuente: Generación Planes de Acción Decisión 516 y Resolución 4002

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

5.1.4 Higiene y Seguridad.

La implementación, también se basa en la revisión del programa de Limpieza, el mismo que es generado por un proveedor externo, también se busca un mecanismo para evitar encontrar vasos utilizados en las áreas de trabajo, el tener cables expuestos atenta contra la seguridad de los trabajadores por ello se busca alternativas para evitar tener algún tipo de accidente laboral, otro punto importante es la ubicación de los pallets utilizados en un área destinado únicamente para almacenamiento de pallets.

Dentro de los galpones, áreas de Shipping y Almacén se encontraban estaciones donde los operarios podían servirse café o aguas aromáticas, y el problema que se generaba es que se encontraban vasos utilizados por doquier; se revisó con los líderes la mejor alternativa y se eliminan estas estaciones dentro de los galpones; únicamente se deja un dispensador de agua, se entregó un termo plástico a cada operario, el mismo que es ubicado en los cancelos de cada uno y se colocó una estación de bebidas en el comedor. En las Figuras N° 25 y N° 26 se muestra como se ha dispuesto el dispensador de agua y la estación de bebidas calientes.



Figura N° 25. Dispensador de agua dentro de galpones

Fuente: Ejecución Planes de Acción Implementación Buenas Prácticas de Almacenamiento

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013



Figura N° 26. Estación de bebidas calientes en comedor

Fuente: Ejecución Planes de Acción Implementación Buenas Prácticas de Almacenamiento

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

Las labores de limpieza en la bodega son realizadas por un proveedor externo Facility Management, se revisa en conjunto con Servicios Generales el tema de acumulación de la basura en los tachos de los galpones y por ende se la encontraba tirada en el piso; vale aclarar que la basura a la que se menciona son cartones, cintas y papel.

Se descarta la posibilidad de contratar una persona más por tema de presupuesto; sin embargo se cambia las frecuencias de limpieza en los galpones para que los desperdicios sean retirados frecuentemente.

Se levanta el procedimiento de limpieza, en donde se refleja: frecuencias, responsables y hojas de seguridad de los químicos de limpieza que son utilizados. Ver Documento 02: QSP EC SCH SE 1 005 Procedimiento de Limpieza Avon Ecuador.

Se analiza realizar la limpieza en alturas; sin embargo por motivos de operación por ser campañas altas (mayor número de órdenes) y también por presupuesto se planifica realizarla el siguiente año.

Con respecto a los cables expuestos son los que se utiliza para cargar baterías, como medida provisional se colocó protección plástica y una base para acomodarlos luego que los operadores carguen las baterías. El orden y arreglo de los cables correspondía al personal de Almacén al momento de desconectar las baterías una vez que han sido cargadas. Sin embargo se identificó la necesidad de la construcción de un nuevo cuarto de carga de baterías y generar una mejora definitiva. En la Figura N° 27 podemos observar la construcción del cuarto de baterías y en la Figura N°28 ya el cuarto de baterías en funcionamiento.



Figura N° 27. Construcción cuarto de baterías

Fuente: Ejecución Planes de Acción Implementación Buenas Prácticas de Almacenamiento

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013



Figura N° 28. Cuarto de baterías

Fuente: Ejecución Planes de Acción Implementación Buenas Prácticas de Almacenamiento

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

Debido a la operación que se tiene en la bodega se utilizan pallets para almacenar el producto en los racks y para poderlos movilizar de una zona a otra mediante los montacargas, sin embargo se detectó que hay acumulación de pallets fuera de los galpones y se hallan mezclados pallets secos, húmedos, en buen estado y deteriorados por ende se acuerda reubicar los pallets que se encuentran en buen estado y secos en racks que fueron dispuestos en el costado exterior del galpón 3, mientras que los pallets húmedos y en mal estado serán entregados al gestor ambiental. En la Figura N° 29 se observan los pallets mezclados fuera del galpón 3, mientras que en la Figura N° 30 se observa la nueva ubicación de los pallets que serán reutilizados.



Figura N° 29. Pallets fuera del galpón 3

Fuente: Ejecución Planes de Acción Implementación Buenas Prácticas de Almacenamiento

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013



Figura N° 30. Nueva ubicación de pallets

Fuente: Ejecución Planes de Acción Implementación Buenas Prácticas de Almacenamiento

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

5.1.5 Gestión de Calidad.

Dentro del requisito Gestión de Calidad se ve la necesidad de la implementación de una Política de Calidad como también la descripción de funciones de los inspectores de calidad.

En miras a una implementación de Sistemas Integrados en Avon Ecuador se crea una Política Integrada; que abarca a Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud. Ver Anexo 08: Política de Sistema de Gestión Integrado.

Se levantó la descripción de funciones para Inspector de Producto Cosmético (Inspector CFT). Ver Documento 03: Quality Inspector CFT, Inspector de Producto No Cosmético (Inspector BCFT). Ver Documento 04: Quality Inspector BCFT e Inspector Shipping. Ver Documento 05: Quality Inspector Shipping.

5.2 IMPLEMENTACIÓN DECISIÓN 516 Y RESOLUCIÓN 4002

Los planes de acción generados para poder realizar la implementación de Buenas Prácticas de Almacenamiento en base a la Decisión 516 y la Resolución 4002 se basaron de igual forma que en la auditoría de diagnóstico sobre los requisitos que cada documento menciona así en la Tabla N° 24 podremos observar la comparación entre estos dos

documentos y se puede notar que existen requisitos que se mencionan en los dos; mientras que otros son propios de cada uno de ellos.

Comparación Decisión 516 y Resolución 4002

Tabla N° 24
Comparación Decisión 516 y Resolución 4002

REQUISITO	NORMA ANDINA DECISIÓN 516	REQUISITO	INVIMA COL NORMA 4002
1	Personal	1	Personal
2	Organización	2	Organización
3	Saneamiento e Higiene	3	Saneamiento e Higiene
4	Mantenimiento y Servicios	4	Equipos
5	Almacenamiento y Distribución	5	Distribución y Transporte
6	Auditoría de Calidad	6	Auditoría de Calidad
7	Documentación	7	Documentación
8	Edificaciones e Instalaciones	8	Instalaciones
		9	Política de Calidad
		10	Aseguramiento de la Calidad
		11	Capacitación
		12	Identificación
		13	Quejas
		14	Retiro Producto del Mercado

Fuente: Decisión 516 y Resolución 4002

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

5.2.1 Personal.

Avon es una empresa que se preocupa por el bienestar de su gente, busca que cada empleado mantenga un buen nivel de conocimiento sobre las actividades que realiza y sobre el entorno que le rodea; en este caso para la prevención de accidentes de trabajo, por ello se ha levantado planes de capacitación por parte del área de Calidad y de EHS.

Se encuentra establecido un plan de capacitaciones; el mismo que se centra en Seguridad y Salud Ocupacional Ver Anexo 09: Plan de Capacitaciones Branch (Centro de Distribución) EHS; adicional otro plan de capacitaciones con respecto a temas de calidad Ver Anexo 10: Plan de Capacitaciones Branch (Centro de Distribución) Calidad.

Cabe recalcar que procesos del área no se han considerado dentro de estos planes de capacitación, puesto que se capacitan después levantar los procedimientos de cada área.

El personal tiene conocimiento de las normas y disposiciones de trabajo, para ello se han realizado capacitaciones sobre algunos temas que se detallan a continuación en la Tabla N° 25:

Capacitaciones normas y disposiciones de trabajo

Tabla N° 25

Capacitaciones normas y disposiciones de trabajo

NORMAS Y DISPOSICIONES DE TRABAJO		
CAPACITACIÓN	Número de participantes	Fecha impartida
Ergonomía - Riesgos ergonómicos	29	19/08/2013
	22	20/08/2013
	29	21/05/2013
Riesgos físicos - Ruido	20	04/06/2013
	14	11/06/2013
	29	02/07/2013
Manejo seguro de montacargas	12	04/04/2013
	15	17/07/2013
Seguridad en las manos	28	04/06/2013
	18	10/07/2013
Licencia de Montacargas	16	19/06/2013 -04/07/2013

Fuente: Capacitaciones impartidas por EHS

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

Adicional se han implementado pequeñas charlas llamadas de 5 minutos que cada Líder de área imparte a sus colaboradores tal como se observa en la Tabla N° 26.

Charlas 5 minutos

Tabla N° 26
Charlas 5 minutos

CHARLAS 5 MINUTOS		
CAPACITACIÓN	Número de participantes	Fecha impartida
Recomendaciones para un trabajo seguro	27	19/06/2013
Atención a las lesiones pequeñas	7	18/07/2013
	7	02/08/2013
	8	08/08/2013
Los accidentes son previsibles	27	14/08/2013
	10	16/08/2013
	11	23/08/2013
Tips para un trabajo seguro	12	24/07/2013
	4	26/07/2013
Pasillos bloqueados	8	12/08/2013
	10	14/08/2013
Los accidentes son advertencias	27	13/08/2013

Fuente: Capacitaciones impartidas por EHS

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

5.2.2 Organización.

En cuanto a la organización la implementación se la realiza en base a temas propios de la empresa lo que se busca es difundir y hacer entender a todos los empleados la estructura y funcionamiento de la empresa.

La difusión de la estructura organizacional y el funcionamiento de la compañía, se lo realiza de diferentes formas:

- Mediante una herramienta que está bajo control del área de Recursos Humanos; esta herramienta consiste en un sistema propio de la compañía en el cual se maneja cargos, niveles jerárquicos, compensaciones, planes de carrera, objetivos anuales de cada asociado, etc.

- Mail de Comunicaciones Internas, en estos se dan a conocer novedades del personal, mensajes de la presidente de AVON GLOBAL, cambios en las estructuras de las diferentes áreas a nivel CPE (Colombia, Perú y Ecuador), lanzamiento de proyectos, encuestas y cursos on-line.
- Inducciones corporativas, en estas a los nuevos empleados se les permite conocer sobre AVON, misión y visión, los procesos core del negocio, procesos de apoyo, programas corporativos, valores y competencias.

Dentro de AVON se han identificado los procesos de apoyo que son los que van a dar soporte a los procesos core del negocio y estos son: Recursos Humanos, Finanzas, e Informática y Tecnología; y los procesos core del Negocio son: Cadena de Suministro, Mercadeo y Ventas

Para una mejor difusión y un conocimiento más amplio de cómo se estructura cada una de estas áreas se plantean organigramas en los cuales se detallan las posiciones y los reportes.

- En la Figura N° 31 podemos observar el organigrama de Recursos Humanos, esta área se encarga del bienestar del personal que trabaja en Avon. Para cada área estratégica se cuenta con una analista de Recursos Humanos, esto debido al número de personas que laboran en Avon Ecuador.

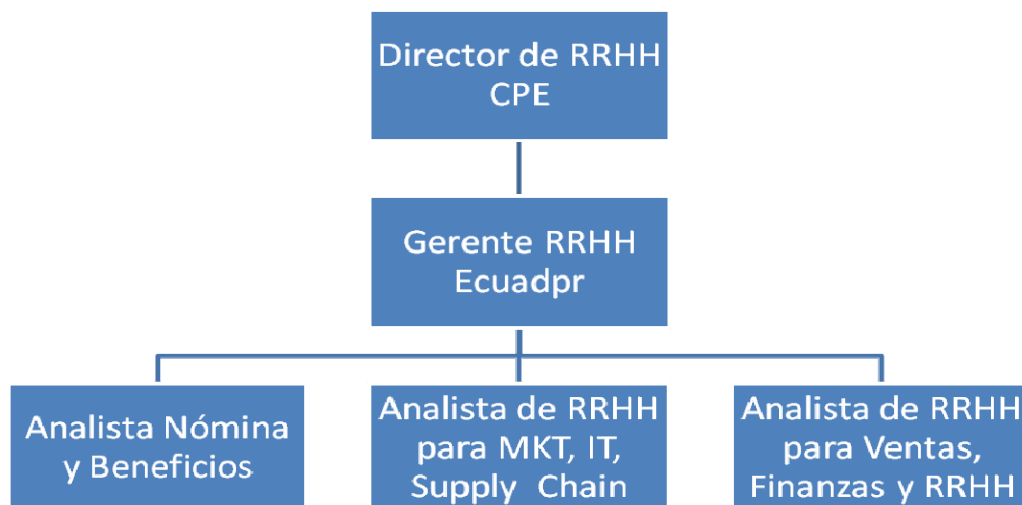


Figura N° 31. Organigrama Recursos Humanos

Fuente: Recursos Humanos Avon Ecuador

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

- En la Figura N° 32 se detalla el organigrama de uno de los procesos de apoyo como es Finanzas y esta área es la responsable de la buena administración de los recursos, brinda soporte en la toma de decisiones, da cumplimiento a regulaciones legales como también se encarga de dar cumplimiento al código de ética y políticas financieras de la compañía.

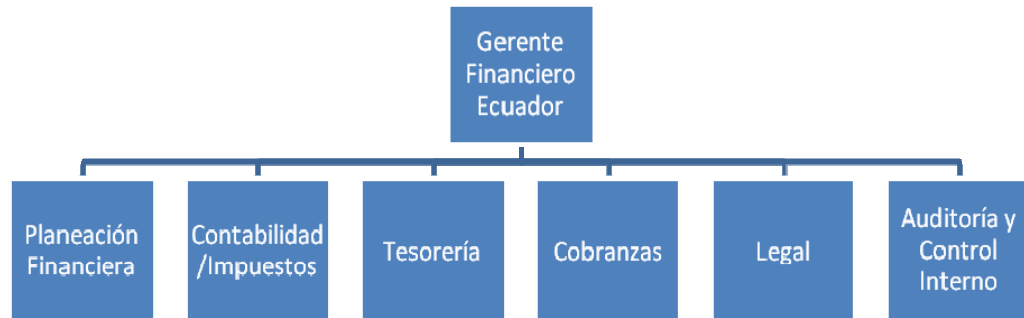


Figura N° 32. Organigrama Finanzas

Fuente: Recursos Humanos Avon Ecuador

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

- Con respecto al proceso de apoyo llamado informática y Tecnología; su organigrama se encuentra detallado en la Figura N° 33; de esta área podemos decir que se encarga de diseñar, implementar y administrar soluciones tecnológicas que van a facilitar cada uno de los procesos, a cargo de este departamento se encuentran los sistemas MAC PAC y AIRS.

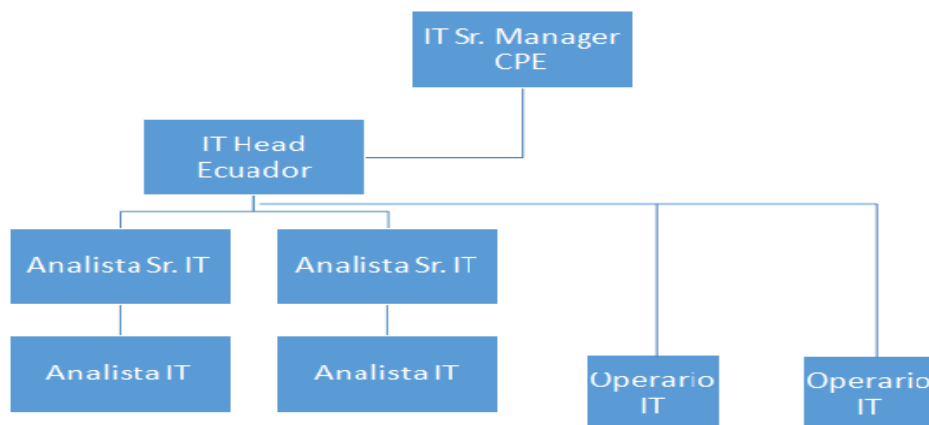


Figura N° 33. Organigrama Informática y Tecnología

Fuente: Recursos Humanos Avon Ecuador

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

- En la Figura N° 34 podemos observar el organigrama de uno de los procesos core de Avon; la Cadena de Suministros que abarca áreas como Planning, Sourcing, Logística de importaciones y exportaciones, también el recibo, almacenaje y

distribución de productos, estas últimas se las lleva a cabo en el Centro de Distribución Avon Ecuador.

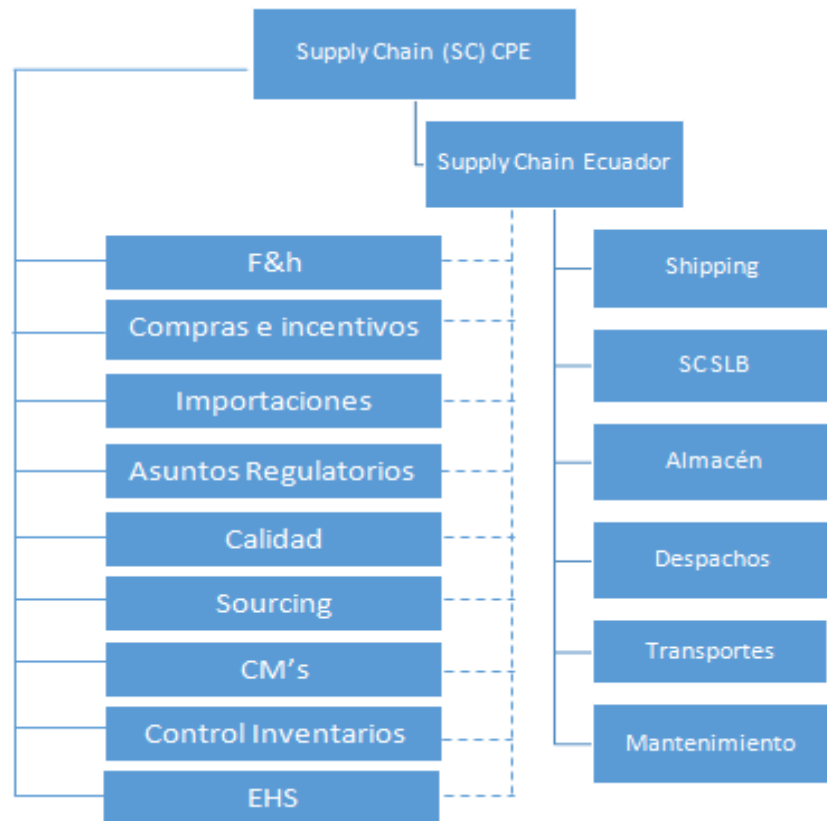


Figura N° 34. Organigrama Cadena de Suministros

Fuente: Recursos Humanos Avon Ecuador

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

- En la Figura N° 35 el organigrama de otro proceso core como es el de Mercadeo cuyo propósito es buscar y analizar las mejores estrategias comerciales para que el producto sea aceptado en el mercado.



Figura N° 35. Organigrama Mercadeo

Fuente: Recursos Humanos Avon Ecuador

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

- En la Figura N° 36 se encuentra el organigrama del último proceso core que es el de Ventas, esta área se encarga de crear, desarrollar y ejecutar las estrategias necesarias que permitan fortalecer el número de representantes como también el número de pedidos que cada una realiza.

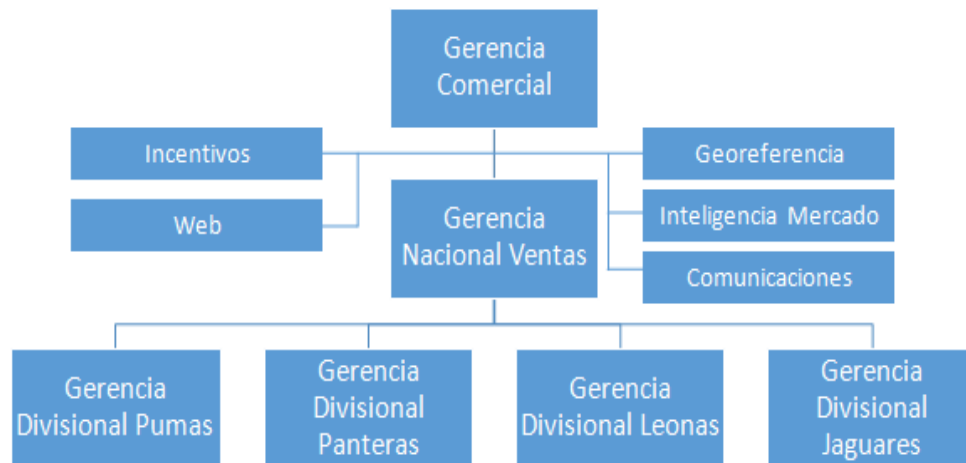


Figura N° 36. Organigrama Ventas

Fuente: Recursos Humanos Avon Ecuador

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

Cada uno de los líderes realizó una revisión de los puestos de trabajo que se contempla en cada una de las áreas, y se levanta una descripción de funciones donde se toma en cuenta: jefe inmediato, misión del cargo (Qué hace, Cómo lo hace, Para qué lo hace), educación, destreza y habilidades, experiencia laboral, responsabilidad con los objetivos.

Así podemos indicar los cargos que se pudieron definir:

- En la Tabla N° 27 se puede observar que para el área de Shipping se han identificado once cargos; un cargo administrativo como es el líder de esta área que reporta directamente al Gerente del Branch (Centro de Distribución) y diez posiciones operativas que reportan al Líder de Shipping.

Cargos área de Shipping

Tabla N° 27
Cargos área de Shipping

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
Área	Cargo General	Cargo Especifico	Jefe Inmediato
SHIPPING	LÍDER	Líder Shipping	Gerente Branch
	OPERARIO - SHIPPING	Operario Armador de Cajas	Líder Shipping
	OPERARIO - SHIPPING	Operario Lanzador de Facturas	Líder Shipping
	OPERARIO - SHIPPING	Operario Pickeador	Líder Shipping
	OPERARIO - SHIPPING	Operario Revisor de Pedidos	Líder Shipping
	OPERARIO - SHIPPING	Operario Acomodador de producto	Líder Shipping
	OPERARIO - SHIPPING	Operario Sacador de viñeta	Líder Shipping
	OPERARIO - SHIPPING	Operario Sellador	Líder Shipping
	OPERARIO - SHIPPING	Operario Alimentador	Líder Shipping
	OPERARIO - SHIPPING	Operario Aduanero	Líder Shipping
	OPERARIO - SHIPPING	Operario Controlador de Productos	Líder Shipping

Fuente: Líder de Shipping

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

- En la Tabla N° 28 se observa distinguido los cargos para Ajustes y Reaco; se los menciona en la misma tabla ya que las dos áreas reportan al mismo Líder de Ajustes; a diferencia que en el área de Ajustes se tienen operarios y asistentes mientras que en Reaco se han distinguido únicamente operarios.

Cargos área de Ajustes y Reaco

Tabla N° 28
Cargos área de Ajustes y Reaco

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
Area	Cargo General	Cargo Especifico	Jefe Inmediato
AJUSTES	LÍDER	Líder de Ajustes	Gerente Branch
	OPERARIO	Operario de Ajustes	Líder Ajustes
	ASISTENTE	Asistente de Ajustes	Líder Ajustes
REACO	OPERARIO	Operario de Acondicionamiento	Líder Ajustes

Fuente: Líder de Ajustes / Reaco

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

- En la Tabla N° 29 se puede ver que en el área de Materiales se han identificado 3 cargos para operarios y un cargo que corresponde al Líder de Materiales, el mismo que reporta al Gerente del Branch (Centro de Distribución).

Cargos área de Materiales

Tabla N° 29
Cargos área de Materiales

DESCRIPCION DE FUNCIONES			
Area	Cargo General	Cargo Especifico	Jefe Inmediato
MATERIALES	LÍDER	Líder Materiales	Gerente Branch
	OPERARIO	Operario Armado Sobres	Líder Materiales
	OPERARIO	Operario envío sobres Mailing	Líder Materiales
	OPERARIO	Operario de materiales	Líder Materiales

Fuente: Líder de Materiales / Reaco

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

- Los puestos de trabajo del área de Despachos, se muestra en la Tabla N° 30 aquí se muestra seis puestos de trabajo para operativos y un puesto de trabajo para el Líder de Despachos el mismo que reporta al Gerente del Branch (Centro de Distribución).

Cargos área de Despachos

Tabla N° 30
Cargos área de Despachos

DESCRIPCION DE FUNCIONES			
Area	Cargo General	Cargo Especifico	Jefe Inmediato
DESPACHOS	LÍDER	Líder Despachos	Gerente Branch
	OPERARIO	Operario Despacho de Pedidos	Líder Despachos
	OPERARIO	Operario Conteo Viñetas	Líder Despachos
	OPERARIO	Operario Emisión de documentos y Courier	Líder Despachos
	OPERARIO	Operario Embalaje de pedidos	Líder Despachos
	OPERARIO	Operario preparación y Despacho Productos Fuera de Caja	Líder Despachos
	OPERARIO	Operario Planificación de Carga y Alimentación Líneas de Surtido	Líder Despachos

Fuente: Líder de Despachos

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

- En la Tabla N° 31 para el área de Mantenimiento se detalla tres cargos asistente, operario y Líder de Mantenimiento, éste último reportando al Gerente del Branch (Centro de Distribución).

Cargos área de Mantenimiento

Tabla N° 31
Cargos área de Mantenimiento

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
Área	Cargo General	CARGO ESPECIFICO	Jefe Inmediato
MANTENIMIENTO	LÍDER	Líder Mantenimiento	Gerente Branch
	ASISTENTE	Asistente Mantenimiento	Líder Mantenimiento
	OPERARIO	Operario de Mantenimiento	Líder Mantenimiento

Fuente: Líder de Mantenimiento

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

- Para el área de Calidad, se muestra los cargos en la Tabla N° 32, siendo 5 cargos de los cuales dos son administrativos Analista y Líder; mientras que los cargos de Inspectores son de nivel operativo.

Cargos área de Calidad

Tabla N° 32
Cargos área de Calidad

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
Área	Cargo General	Cargo Especifico	Jefe Inmediato
CALIDAD	LÍDER	Líder Calidad	Gerente Calidad
	ANALISTA	Analista Jr Calidad	Líder Calidad
	INSPECTOR CALIDAD	Inspector CFT	Analista Jr Calidad
	INSPECTOR CALIDAD	Inspector BCFT	Analista Jr Calidad
	INSPECTOR CALIDAD	Inspector Shipping	Analista Jr Calidad

Fuente: Analista Jr. Calidad

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

- Para el área de Almacén se han distinguido once cargos operativos y un cargo administrativo que es el de Líder de Almacén, esto lo podemos observar en la Tabla N° 33.

Cargos área de Almacén

Tabla N° 33
Cargos área de Almacén

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
Área	Cargo General	Cargo Especifico	Jefe Inmediato
ALMACÉN	LÍDER	Líder Almacén	Gerente Branch
	ASISTENTE	Asistente Almacén	Líder Almacén
	OPERARIO	Aduanero	Líder Almacén
	OPERARIO	Relleno Air Pack	Líder Almacén
	OPERARIO	Cuantificador	Líder Almacén
	OPERARIO	Exportaciones	Líder Almacén
	OPERARIO	Inventarios	Líder Almacén
	OPERARIO	Montacarguista equipo eléctrico	Líder Almacén
	OPERARIO	Montacarguista equipo combustible.	Líder Almacén
	OPERARIO	Receptor de mercadería local e importada	Líder Almacén
	OPERARIO	Surtidores	Líder Almacén
	OPERARIO	Ingreso de mercadería	Líder Almacén

Fuente: Líder de Almacén

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

5.2.3 Saneamiento e Higiene.

Los planes de acción levantados de acuerdo a la Decisión 516 y la Resolución 4002 coinciden con los planes de acción que se levantaron después de la auditoría de diagnóstico, se cuenta con capacitación sobre las Buenas Prácticas de Higiene Personal la cual fue impartida cuando se capacitó el tema Seguridad en la Manos; todo el Programa de Limpieza fue revisado en conjunto con el proveedor externo Facility Management, donde se levantó el Procedimiento de limpieza, Ver documento 2: QSP EC SCH SE 1 005 Procedimiento de Limpieza Avon Ecuador y se diligencian los registros de limpieza de acuerdo a las frecuencias fijadas tomando en cuenta el número de personas con las que se cuenta para esta actividad.

5.2.4 Equipos.

El área de Mantenimiento es quien tiene a cargo la responsabilidad de velar por el buen funcionamiento de los equipos requeridos para la operación y realizar sus reparaciones cuando se amerite. Se cuenta con un Programa de Mantenimiento Correctivo y Preventivo, el mismo que se encuentra en una versión digital, el responsable de este programa es el Líder de Mantenimiento, los trabajos de mantenimiento son planificados anualmente y para ello se llevan como registros bitácoras de trabajo.

En base al Programa de Mantenimiento se ha levantado el Documento 06: QSP EC SCH MA 1 001 Mantenimiento Preventivo y Correctivo.

En la Tabla N° 34 se puede visualizar los equipos básicos para una operación diaria, Almacenamiento, Surtido, y Despacho.

Equipos Operación Almacenamiento, Surtido y Despacho

Tabla N° 34
Equipos Operación Almacenamiento, Surtido y Despacho

No.	EQUIPOS
1	Compresores
2	Duplicadoras
3	Muelles Niveladores
4	Engrapadora
5	Posicionador de cartón para etiquetadora
6	Pushers
7	Montacargas Combustión
8	Montacargas Eléctrico
9	Coches Hidráulicos
10	Encartonadora y Encartonadora 2 etapas
11	Etiquetadoras
12	Duplicadoras

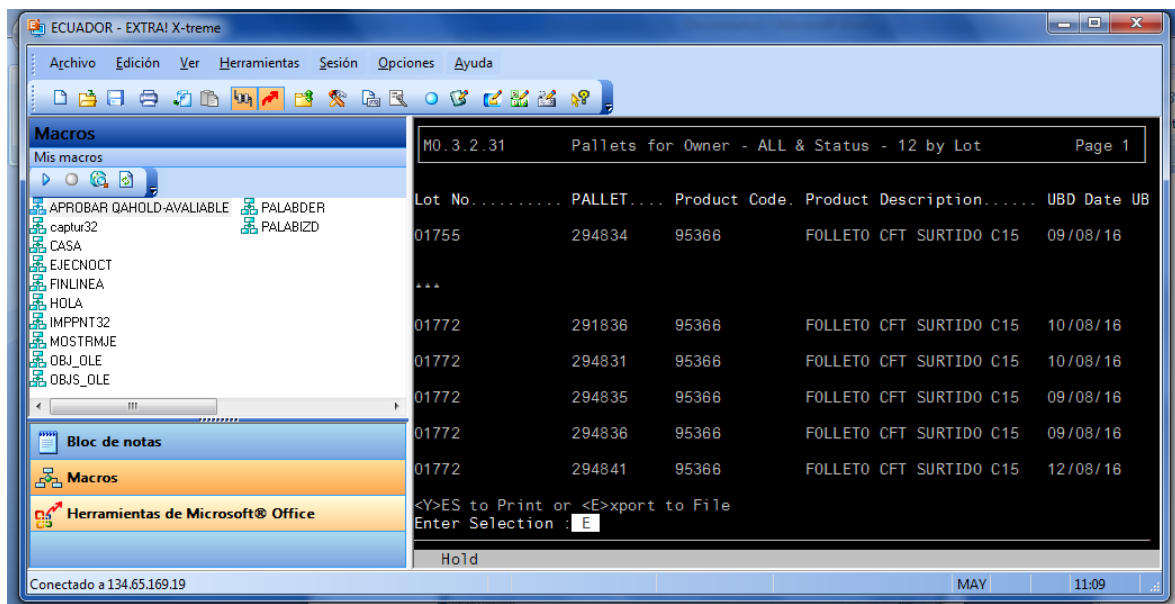
Fuente: Líder de Mantenimiento

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

5.2.5 Almacenamiento y Distribución.

Es necesario primero mencionar que el inventario de producto que se encuentra en el Centro de Distribución se lo maneja mediante dos programas WIMS y MACPAC; Cada programa contiene información necesaria para poder realizar rastreabilidad del producto y movimientos dentro de las áreas y balances; para un mejor entendimiento podemos indicar:

En la Figura N° 37 podemos observar la información que contiene el Sistema WIMS como: lotes, fechas de ingreso, Use By Day (fecha de vencimiento), proveedor, cantidad disponible, status (aprobado o no aprobado), la ubicación del pallet en donde se halla almacenado.



ECUADOR - EXTRA! X-treme

Archivo Edición Ver Herramientas Sesión Opciones Ayuda

Macros

Mis macros

APROBAR QAHOLD-AVALIABLE PALABDER
captur32 PALABIZD
CASA
EJECONCT
FINLINEA
HOLA
IMPNT32
MOSTRMJE
OBJ_OLE
OBJ_OLE

Bloc de notas
Macros
Herramientas de Microsoft® Office

Conectado a 134.65.169.19

M0.3.2.31 Pallets for Owner - ALL & Status - 12 by Lot Page 1

Lot No.	PALLET	Product Code	Product Description	UBD Date	UB
01755	294834	95366	FOLLETO CFT SURTIDO C15	09/08/16	
...					
01772	291836	95366	FOLLETO CFT SURTIDO C15	10/08/16	
01772	294831	95366	FOLLETO CFT SURTIDO C15	10/08/16	
01772	294835	95366	FOLLETO CFT SURTIDO C15	09/08/16	
01772	294836	95366	FOLLETO CFT SURTIDO C15	09/08/16	
01772	294841	95366	FOLLETO CFT SURTIDO C15	12/08/16	

<Y>ES to Print or <E>xport to File
Enter Selection : E

Hold

MAY 11:09

Figura N° 37. Sistema Wims

Fuente: Sistema Wims

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

Sistema Mac Pac, utilizado para verificar fechas de ingresos, proveedor, cantidad existente, localidades (Shipping, Almacén, Ajustes, Reaco, Materiales y Calidad); adicional es importante también mencionar que cada localidad tiene diferentes tipos de balance A (disponible), T (tercero), R (rechazado) y C (cuarentena) y también es utilizado para facturación por ende el tipo de balance es muy importante en el almacenamiento de los productos. Ver Figura N° 38: Sistema Mac Pac.

ECQCJA05	CO	001	HISTORICO TRANSACC PART			30/09/13
ECOPPS123	ALM	MFE				DETAIL
84175			SPIDERMAN SET HEXAG.D/ART UN			
	<u>aprobado</u>	<u>rechazado</u>	<u>maquila</u>	<u>cuarenten</u>	<u>Loc/Total</u>	<u>Lote</u>
Hoy	2289.00	5.00	105.00	.00	2399.00	
A -Fcha	2289.00	5.00	105.00	.00	2399.00	
Fr-Dia	.00	.00	.00	.00	.00	

Figura N° 38. Sistema Mac Pac

Fuente: Sistema Mac Pac

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

A pesar de tener un buen control en los sistemas mencionados; se presentaba un problema crítico que estaba afectando la facturación esto debido a que, el producto que se encontraba rechazado al ingreso y que no se tenía una disposición para destrucción o devolución al proveedor, estaba siendo considerado para facturar esto debido a que físicamente se lo mantenía en el Almacén y en una localidad y balance que no era el adecuado; por ello para evitar el uso de producto rechazado se creó una nueva localidad en el Sistema Mac Pac llamada TRANDES, en esta localidad se ubicarán los productos rechazados en espera de disposición manteniendo siempre un balance R (Rechazado); adicional este producto físico no se lo mantendrá en el Almacén sino que se lo almacenará en una bodega externa. Ver Figura N° 39: Creación Localidad TRANDES

79944	SET X 8 PAR ARETE		SUMMER	UM UN	Tipo Part
Cnt en Mano - Mfg		2.00		Cant Loc Mfg	
Otros Disp - Mfg		.00		Cnt Reserv - Dist	
Cantidad disp -Dist		.00		ORD REG CANT_DIST	
WIP - JIT		.00		Cnt en Orden - Mfg	
	<u>Loc</u>	<u>Fin</u>	<u>B</u>		
<u>S</u>	<u>Stock</u>	<u>Tran</u>	<u>Balance</u>	<u>T</u>	<u>Total</u>
-	AJUSTES	15/08/13	1.00	A	1.00
-	ALMACEN	15/08/13	1.00	A	1.00
-	TRANDES	23/07/13	348.00	R	348.00

Figura N° 39. Creación Localidad TRANDES

Fuente: Sistema Mac Pac

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

5.2.6 Auditoría de Calidad.

Es importante planificar las siguientes auditorías donde se evaluará el cumplimiento y mantenimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento; para ello las auditorías serán ejecutadas por el grupo de auditores de Buenas Prácticas de Almacenamiento.

En el Anexo 11 podemos observar el cronograma de ejecución de las auditorías después de culminar con la implementación, como se puede observar en el cronograma la primera auditoría a partir de la implementación se la ejecutó en el mes de Octubre 2013, la misma que sirvió para definir el cumplimiento de requisitos después de la implementación, la siguiente auditoría será en el mes de Mayo 2014 a las áreas de Almacén, Shipping, Despachos, Calidad, Reacondicionamiento y Ajustes.

Adicional para la implementación del sistema de Auditorías en el Centro de Distribución, se levantó el procedimiento QSP EC SCH QC 1 011 Auditorías de Calidad. Ver documento 7.

5.2.7 Documentación.

En base a la Decisión 516 y Resolución 4002, se identificó puntos claves que deben ser documentados dentro del proceso de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, estos puntos comprenden algunos de los procesos que se realizan en el Centro de Distribución Avon.

Los puntos identificados que deben cumplirse en el Centro de Distribución como parte de la implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento con respecto a la documentación:

- Inspección de Máquinas y Equipos.
- Acciones antes de comenzar Operaciones de Producción.
- Medidas a tomar y Métodos a seguir en caso de No Conformidad en Producto Terminado.
- Calibración de Instrumentos de Medición.

- Reclamos.
- Descripción operaciones Básicas en el Centro de Distribución Avon Ecuador.

Al realizar una revisión de los documentos con los cuales ya se contaba en el Centro de Distribución Avon Ecuador, se pudo determinar que algunos de ellos debían ser actualizados y capacitados puesto que el proceso que se describía había cambiado; mientras que otros debían ser creados.

En la Tabla N° 35 se observa la distribución de los procedimientos en las diferentes áreas indicando los documentos nuevos y los que fueron actualizados; así tenemos un total de 47 documentos; de los cuales 30 son documentos nuevos, 16 son documentos actualizados y 1 documento que se lo mantuvo tal como fue creado anteriormente.

Documentos en las distintas áreas

Tabla N° 35
Documentos en las distintas áreas

ÁREA	No. Documentos	Actualizados	Nuevos
Ajustes	5	3	2
Almacén	5	4	1
Calidad	20	4	16
Despachos	6	0	6
Mantenimiento	1	1	0
Materiales	1	0	0
Reacondicionamiento	4	2	2
Shipping	5	2	3
TOTAL	47	16	30

Fuente: Lista Maestra de Documentos

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

Los documentos que se mencionaron en la Tabla N° 18 Planes de acción Documentación se encuentran detallados en el Anexo 12: Muestra Listado Maestro de Documentos en donde podemos visualizar una pequeña muestra de los procedimientos con su respectivo código, el tipo de documento al que pertenece (procedimiento, instructivo o formato), el número de revisión que posee, a que área pertenece cada documento, el estado del

documento (activo u Obsoleto), la fecha de emisión del documento como también la fecha de actualización y el responsable.

Este Listado Maestro de Documentos sirve para llevar un control de los documentos que se han levantado con sus respectivas actualizaciones; cabe recalcar que cada uno de estos procedimientos e instructivos han sido capacitados a las personas que laboran en cada una de las áreas mencionadas en el Listado Maestro.

Cada uno de los documentos levantados o actualizados han sido organizados para un mejor seguimiento de acuerdo a los puntos establecidos inicialmente en base a los requerimientos de los dos documentos que han sido utilizados para la implementación es así que:

- Inspección de Máquinas y Equipos.

Para la Inspección de Maquinarias y Equipos es importante el trabajo que realiza el personal del área de mantenimiento para ello se mantiene el Procedimiento de Mantenimiento Preventivo y Correctivo. Ver Documento 06

- Acciones antes de comenzar Operaciones de Producción

Se ha evaluado las actividades necesarias para poder empezar la labor del surtido día a día es así que se ha definido los siguientes procedimientos, los mismos que pueden ser revisados en la sección Documentos.

Shipping:

1. QSP EC SCH SP 1 003 Balanceo de Líneas.

Ver Documento 08

2. QSP EC SCH SP 1 001 Procedimiento de Picking.

Ver Documento 09

Calidad:

1. QSP EC SCH QC 1 005 Liberación e Inspección de Líneas de Surtido.

Ver Documento 10

- Medidas a tomar y Métodos a seguir en caso de No Conformidad en Producto Terminado

Las medidas a tomar en caso de que el producto terminado presente algún tipo de desviación se hallan descritas en los siguientes documentos en donde se indica cual es el proceso a seguir, responsables y el debido tratamiento ante una No Conformidad de Producto, éstos son de uso exclusivo del departamento de Calidad:

1. QSP EC SCH QP 1 007 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

Ver Documento 11

2. QSI EC SCH QP 1 008 Administración de Desviaciones.

Ver Documento 12

3. QSP EC SCH QP 1 007-1 Reporte de Acciones Correctivas, preventivas y de Mejora.

Ver Documento 13

4. QSP EC SCH QP 1 009 Tratamiento de Producto No conforme.

Ver Documento 14

5. QAI LA 012 Reporte de producto No Conforme – Sharepoint.

Ver Documento 15

- Calibración de Instrumentos de Medición

La calibración de equipos se halla bajo la responsabilidad del área de Calidad y Mantenimiento; para ello se ha visto la necesidad de la creación de un procedimiento en donde se especifica la frecuencia de esta actividad.

1. QSI EC SCH QP 1 010 Calibración de Equipos de Medición.

Ver Documento 16

- Reclamos

En el Centro de Distribución Avon Ecuador, se tiene definido un sistema mediante el cual se lleva a cabo la atención de quejas y reclamos de cada una de las representantes, el proceso establecido se lleva a cabo de acuerdo a lo que se halla definido en los siguientes procedimientos

1. QSP EC SCH AJ 1 002 Política de Cambios y Devoluciones.

Ver Documento 17

2. QSP EC SCH QJ 1 001 Procedimiento de Reclamos.

Ver Documento 18

- Descripción operaciones Básicas en el Centro de Distribución Avon Ecuador

Es importante de igual forma definir los procesos básicos que se realizan en cada una de las áreas del Centro de Distribución Avon Ecuador, para ello podemos observar los procesos plasmados en los siguientes procedimientos.

Almacén:

1. QSP EC SCH AL 1 002 Ingreso y ubicación de producto.

Ver Documento 19

2. QSP EC SCH AL 1 001 Recepción y verificación de producto.

Ver Documento 20

3. QSP EC SCH AL 1 003 Preparación y Transferencia de producto.

Ver Documento 21

4. QSP EC SCH AL 1 004 Exportaciones.

Ver Documento 22

Despachos:

1. QSP EC SCH LD 1 001 Conteo de Pedidos.

Ver Documento 23

2. QSP EC SCH LD 1 002 Conteo de Viñetas.

Ver Documento 24

3. QSP EC SCH LD 1 003 Planificación de carga y alimentación línea de surtido.

Ver Documento 25

4. QSP EC SCH LD 1 004 Preparación y Despacho de productos fuera de caja.

Ver Documento 26

5. QSP EC SCH LD 1 005 Emisión de documentos y Courier.

Ver Documento 27

6. QSP EC SCH LD 1 006 Embalaje de pedidos y paquetes atrasados.

Ver Documento 28

Materiales:

1. QSP EC SCH PA 1 001 Preparación y transferencia de papelería.

Ver Documento 29

Shipping:

1. QSP EC SCH SP 1 002 Revisión de pedidos.

Ver Documento 30

Calidad:

1. QSP EC SCH QP 1 002 Ingreso y Aprobación de Producto Cosmético.
Ver Documento 31
2. QSP EC SCH QP 1 001 Ingreso y Aprobación de Producto No Cosmético.
Ver Documento 32
3. QSP EC SCH QP 1 006 Volumetría.
Ver Documento 33
4. QSP EC SCH QP 1 003 Tratamiento de producto devuelto del Campo.
Ver Documento 34

Reaco:

1. QSP EC SCH RC 1 001 Recepción y Devolución de productos en el área de Reaco.
Ver Documento 35
2. QSP EC SCH RC 1 002 Reacondicionamiento de Producto.
Ver Documento 36

5.2.8 Política de Calidad.

La creación de la Política de Calidad, fue levantado teniendo en mente el deseo de una implementación de un Sistema de Gestión Integrado (Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud), en donde se hace prevalecer los compromisos adquiridos por el área de Calidad y EHS.

El fin de la Política de Sistema Integrado es cumplir con los requerimientos que poseen las representantes y por ello esta Política busca ser útil para la empresa y ayudar a la mejora continua de cada uno de sus procesos.

En el Anexo 08: Política de Sistema de Gestión Integrada, podremos observar cada uno de los compromisos adquiridos.

5.2.9 Aseguramiento de la Calidad..

Para poder cumplir con los puntos establecidos en la Decisión 516 y Resolución 4002 con respecto al Aseguramiento de la Calidad, se vio la necesidad de levantar un procedimiento sobre Auditorías de Calidad; el mismo que se lo puede observar en el Documento 7.

Mediante este procedimiento vamos a conseguir establecer un proceso para llevar a cabo auditorías de los procesos que se generan en el Centro de Distribución Avon Ecuador y de esta manera se podrá identificar las fallas en el proceso, las mismas que pueden repercutir sobre la calidad del producto.

5.2.10 Capacitación.

Se han identificado las necesidades de capacitación de todo el personal que labora en el Centro de Distribución en cuanto al conocimiento de sus actividades en cada área de trabajo como también las necesidades de conocer normas esenciales de trabajo y así evitar accidentes de trabajo.

A continuación en la Tabla N° 36 se detalla las capacitaciones impartidas a todo el personal con respecto a los procesos identificados dentro de la operación del Centro de Distribución, mientras que el formato utilizado para registro de la capacitación se lo observa en el Anexo 17.

Capacitaciones Procesos Operación

Tabla N° 36

Capacitaciones Procesos Operación

CAPACITACIONES PROCESOS			
Proceso	Area	Número de participantes	Fecha impartida
Mantenimiento Preventivo y Correctivo	Matenimiento	3	15/02/2013
Procedimiento de Picking	Shipping	14	19/09/2013
Acciones Correctivas Preventivas y Mejora	Calidad	4	07/10/2013
Administración de Desviaciones	Calidad	10	21/10/2013
Tratamiento Producto No Conforme	Calidad	8	18/10/2013
Política de Cambios y Devoluciones	Ajustes	7	15/10/2013
Procedimiento Reclamos	Ajustes	7	18/10/2013
Recepción y Verificación de Producto	Almacen	14	21/10/2013
Ingreso y ubicación de Producto	Almacen	14	21/10/2013
Preparación y Transferencia de Producto	Almacen	14	21/10/2013
Proceso Exportaciones	Almacen	12	14/10/2013
Conteo de Pedidos	Despachos	8	13/09/2013
Conteo de Viñetas	Despachos	8	13/09/2013
Planificación de Carga y Alimentación Líneas de Surtido	Despachos	8	13/09/2013
Preparación y Despacho de Productos Fuera de Caja	Despachos	8	13/09/2013
Emisión de Documentos y Courier	Despachos	8	13/09/2013
Embalaje de Pedidos y Paquetes Atrasados	Despachos	8	13/09/2013
Preparación y Transferencia de Papelería	Materiales	10	20/09/2013
Revisión de Pedidos	Shipping	14	19/09/2013
Aprobación de Producto Cosmético y No cosmético	Calidad	4	21/10/2013
Tratamiento de producto Devuelto del Campo	Calidad	10	28/08/2013
Recepción y Devolución de Productos en el área de Reaco	Reaco	15	17/10/2013
Reacondicionamiento de Producto	Reaco	15	16/10/2013
Registro de Desviaciones Calidad	Calidad	6	03/07/2013
Manejo de Producto en Cuarentena	Calidad	24	14/10/2013
Atención al Cliente Quejas y Reclamos	Ajustes	4	22/10/2013
Transferencia de Producto desde Ajustes	Ajustes	4	17/10/2013
Revisión, Clasificación y Entrega de Mercadería	Ajustes	7	16/10/2013
Buenas Prácticas de Almacenamiento	Calidad	18	18/09/2013
Buenas Prácticas de Almacenamiento	Calidad	14	19/09/2013
Buenas Prácticas de Almacenamiento	Calidad	15	20/09/2013
Buenas Prácticas de Almacenamiento	Calidad	11	26/09/2013
Buenas Prácticas de Almacenamiento	Calidad	7	03/10/2013
Audidores Internos BPA's	Calidad	4	26/09/2013
Audidores Internos BPA's	Calidad	4	02/10/2013

Fuente: Capacitaciones personal Centro de Distribución Avon Ecuador

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

En los Anexos 09 y 10 podemos observar el plan de capacitaciones que se ha implementado hasta culminar este año, quedando así establecido que anualmente se realizará un plan de capacitaciones.

Con respecto a los sistema de inducción, en Avon Ecuador se ha implementado un nuevo programa de inducciones corporativa que se lleva a cabo cada tres meses, para estas inducciones se cuenta con un grupo de formadores, los mismos que fueron capacitados para llevar a cabo este proceso, durante la inducción corporativa que tiene una duración de tres días se da a conocer de una forma didáctica cada uno de los procesos que hacen posible suplir las necesidades de las representantes.

Este sistema de inducción se halla abierto también para las personas que ya laboran en Avon Ecuador hace algún tiempo atrás y que desean conocer de otra perspectiva el funcionamiento la empresa.

5.2.11 Retiro del Mercado.

Dentro de las Buenas Prácticas de Almacenamiento se debe implementar un sistema mediante el cual se permita retirar un producto del mercado, debido a que se puede ver comprometido sus estándares de calidad, dañar la salud del consumidor e incumplir con los requisitos de regulación sanitaria.

Para ello se recopiló información sobre este proceso a nivel de clúster andino CPE (Colombia, Perú y Ecuador) de esta forma pudimos definir nuestro objetivo, alcance y proceso para la implementación de este sistema en el Centro de Distribución Avon Ecuador. Así lo podemos ver a continuación

- **Objetivo:**

Definir una posible metodología para realizar retiro de un producto del mercado en el caso de presentarse la necesidad de realizar esta actividad.

- **Antecedentes:**

En Avon Ecuador se ha realizado retiro de productos del mercado en tres casos puntuales, los cuales han sido resultado de quejas desde el Campo.

Los productos que se retiraron fueron:

- Fragancia Eternal Magic (impureza)
- Reloj Square (Oxidación)
- Rosa Mosqueta (Sin Lote)

El seguimiento de la trazabilidad del producto hasta la entrega a la representante es un problema que afrontan todas las filiales AVON a nivel Global a excepción de

Avon Perú así como se puede detallar en la Tabla N° 37 en el comparativo realizado al proceso de los países del Clúster Andino.

Comparativo países CPE (Colombia, Perú y Ecuador)

Tabla N° 37

Comparativo países CPE (Colombia, Perú y Ecuador)

TRAZABILIDAD	COLOMBIA	PERU	ECUADOR
ALMACÉN	SI	NO	SI
SHIPPING	NO	SI	NO
REPRESENTANTES	NO	NO	NO

Fuente: Procesos Clúster Andino

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

Es así que en Colombia y Ecuador se mantiene una adecuada trazabilidad del producto desde su ingreso por contar con el sistema Wims que se lo utiliza para el almacenamiento de producto, pero el problema radica en el momento de trasladar el producto hacia Shipping para que sea surtido y es en este instante cuando se pierde la trazabilidad del lote del producto y no se puede distinguir a que representante le llegó un determinado lote.

Mientras que para Perú no mantiene trazabilidad al ingreso del producto a sus bodegas; ya que no cuenta con un sistema que registre el almacenamiento del producto, la información se la lleva en una forma manual; sin embargo se empieza a tener trazabilidad del lote cuando el producto ingresa a Shipping ya que en Perú se cuenta con un programa especial llamado Picking View, el mismo que permite registrar en la línea de surtido los lotes de cada producto que se destina a cada representante.

• EVALUACIÓN ECUADOR:

a) Inconvenientes:

- La trazabilidad del lote se pierde desde el surtido del producto

- No poder tener la información sobre que lote fue entregado a una determinada representante.
- En Ecuador no se cuenta con el programa Picking View

b) Propuestas:

- Implementar Picking View en Avon Ecuador.
- Cuando pasa el producto de Almacén hacia Shipping; el líder de esta área podría identificar la zona a la que se va ese producto es decir se tendría que estar pendiente de las alimentaciones que se realice en la línea de surtido y de esta forma se podría saber desde que representante hasta cual; recibió el lote que pasaron para ese momento del surtido.

c) Problemática a las propuestas:

- El Implementar el sistema Picking View se generaría un costo de adquisición alto, adicional se requeriría de tiempo para entrenar a todos los pickeadores, como también la velocidad del pickeo bajaría por ende la productividad.
- Esta actividad exigiría demasiado tiempo para el líder de Shipping ya que tendría que estar pendiente de los lotes de todos los códigos que se surten diariamente (aproximadamente 1200 códigos), ocuparía la mayor parte de su tiempo en esta actividad; como también incrementaría el tiempo en que el alimentador de la línea de surtido tome el lote en cada traspaso a Shipping.

• NUEVA PROPUESTA.

Ante las propuestas generadas por el equipo de Calidad Ecuador se presentan serias limitantes, sin embargo se propone una nueva opción:

- Identificar a las representantes que recibieron el producto que se desea retirar del mercado.

- Personal de Calidad y Reps Service son los encargados de llamar a cada una de las representantes que recibieron un determinado producto y se solicita que se indique el lote del producto.
- Una vez se tenga esta información se puede realizar el retiro del producto.
- De acuerdo a nuestra realidad local, el retiro se realizaría con el apoyo de las representantes, líderes, porteadores y Gerentes de Zona.
- Si el lote problema se encuentra almacenado en Bodega, se lo pondrá en estatus de cuarentena físicamente y en el sistema.
- Se propone una prueba piloto con un producto.

- **PILOTO RECALL**

- Registro de Despachos FS 67489 Gafas de Lectura Clips Colors.

Se genera un reporte de despachos comprendido entre 01 de Octubre 2013 hasta el 03 de Octubre 2013 en donde se identifican de forma aleatoria a las 100 representantes con las cuales se realizarán las llamadas para el piloto, definiendo así que de estas 100 llamadas se debe recuperar la información de 105 unidades del producto destinado para retiro del mercado.


- Resultados Recall

En la Tabla N° 38 se muestra a detalle la información recopilada después de haber realizado el simulacro de retiro de producto del mercado tomando como caso a una referencia cuya naturaleza no es un cosmético sino un producto del folleto Fashion and Home.

Reporte resultados Recall

Tabla N° 38

Reporte resultados Recall

		REPORTE RESULTADOS RECALL		FECHA: 07/10/2013	
Referencia/Sku	Lote	Referencia	Descripción		Motivo RECALL
F369983	AGMJO2	67489	GAFAS DE LECTURA CLIPS COLORS		SIMULACRO
Fecha recepción de producto	Unidades Recibidas	Unidades Disponibles en Bodega	Unidades despachadas		Número de representantes
2013-08-24	4500	733	3767		3447
Muestra RECALL Llamadas	Llamadas respondidas	Llamadas No respondidas	Unidades teóricas	Unidades No recuperadas	Unidades Recuperadas
100	56	44	105	44	61
Gabriela Pereira - Analista Calidad					
Nombre y Cargo					

Fuente: Piloto Recall


Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

En la Tabla N° 39 y en la Figura N° 40 se muestra el total de llamadas realizadas y de las cuales cual fue el porcentaje de las respondidas y no respondidas.

Reporte resultados Recall (resumen llamadas)

Tabla N° 39

Reporte resultados Recall (resumen llamadas)

		REPORTE RECALL		FECHA: 07/10/2013
Total Llamadas	% Llamadas respondidas	%Llamadas no respondidas	%Recuperación de producto	Tiempo total retiro(horas)
100	56,00%	44,00%	58,10%	8,00

Fuente: Piloto Recall

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

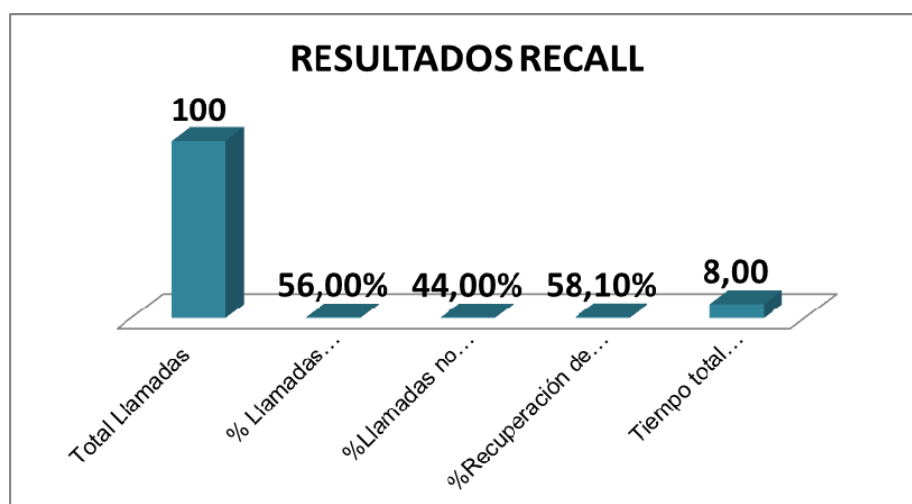


Figura N° 40. Reporte Resultados Recall

Fuente: Piloto Recall

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

Una vez que se realizó el piloto sobre el proceso que se seguirá para un posible retiro producto del mercado en Avon Ecuador, se concluyó que debido al problema de una pérdida de trazabilidad en cada producto cuando este es surtido a la representante, necesariamente debemos incurrir a identificar a las personas que adquirieron un producto y en base a esa información el recall comienza con las llamadas telefónicas y la solicitud de la información pertinente de cada producto que se requiere retirar del mercado (lote), para que con la ayuda del equipo de transportes podamos realizar el retiro del producto. Este proceso se encuentra claramente definido en el procedimiento QSP EC SCH QP 1 012 Retiro de Producto del Mercado, ver Documento 37; el mismo que se encuentra acoplado a la operación de Avon Ecuador.

6 EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO

Una vez concluida la implementación es necesario definir el nivel de cumplimiento obtenido para ello se recurrió a realizar una auditoría final de Buenas Prácticas de Almacenamiento, con esta lista de verificación revisamos si se cumplió a satisfacción lo requerido.

6.1 AUDITORÍA FINAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO.

La auditoría de evaluación final sobre la implementación se levantó en base a Decisión 516 (Armonización de Legislaciones en Materia de Productos Cosméticos) y la Resolución 4002 (INVIMA- Colombia), los mismos documentos que fueron utilizados para poder realizar la implementación de Buenas Prácticas de Almacenamiento en el Centro de Distribución Avon Ecuador.

Se efectuó una auditoría final para revisar como se encuentra la implementación de las BPA's, la misma se llevó a cabo en el Centro de Distribución Avon Ecuador el día 23 de Octubre del 2013.

Se contó con la participación de todos los líderes del Centro de Distribución, y al igual que en la auditoría de diagnóstico inicial se planificó la auditoría final tal como se puede observar en el Anexo 13 en donde se detalla la planificación de la auditoría de evaluación final.

El alcance de esta auditoría final está definido para las áreas de Almacén, Shipping, Servicios Generales, Mantenimiento, Ajustes-Reacondicionamiento, Calidad, Despachos y Seguridad, salud y ambiente (EHS).

En esta auditoría de evaluación final no se contó el equipo de Calidad regional, sino que fue llevada a cabo por la Analista de Calidad (área calidad Avon Ecuador) y como observadores el grupo seleccionado de auditores.

De igual forma para presentar el plan de la auditoría se realizó una reunión de apertura con los involucrados en donde se presentó el plan de la misma y una reunión de cierre en donde se presentan los resultados finales de la auditoría de evaluación final.

En la Tabla N° 40 se puede observar los requisitos que se evaluaron en esta auditoría de evaluación final

Requisitos evaluación final

Tabla N° 40
Requisitos evaluación final

REQUISITOS EVALUADOS
ORGANIZACIÓN
POLÍTICA DE CALIDAD
PERSONAL
CAPACITACIÓN
SANEAMIENTO E HIGIENE
INSTALACIONES
EQUIPOS
ALMAC. Y DISTRI.
DOCUMENTACIÓN
AUDITORIA
QUEJAS Y RETIRO DEL PROD.
TRAZABILIDAD

Fuente: Resolución 4002 / Decisión 516
Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

6.2 RESULTADOS AUDITORÍA BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO.

Para poder determinar el cumplimiento de la implementación tomando en cuenta las limitantes que se tiene en la mayoría de las filiales de Avon en cuanto a trazabilidad de

producto terminado, se ha definido que al tener un 95% de cumplimiento en la auditoría final, se puede aseverar que se ha realizado la implementación de Buenas Prácticas de Almacenamiento en forma satisfactoria.

Después de haber trabajado sobre la implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento en el Centro de Distribución, el resultado final de la implementación es del 95.24%

En el Anexo 14 se encuentra a detalle la auditoría realizada para evaluar la implementación del Buenas Prácticas de Almacenamiento.

El resumen del cumplimiento por requisito en después de la implementación, se lo observa en la Tabla N° 41

Resumen Auditoria Final BPA's

Tabla N° 41
Resumen Auditoria Final BPA's

REQUISITO	IMPLEMENTACIÓN
ORGANIZACIÓN	100%
POLÍTICA DE CALIDAD	100%
PERSONAL	100%
CAPACITACIÓN	70%
SANEAMIENTO E HIGIENE	100%
INSTALACIONES	97%
EQUIPOS	100%
ALMAC. Y DISTRI.	100%
DOCUMENTACIÓN	100%
AUDITORIA	92%
QUEJAS Y RETIRO DEL PROD.	100%
TRAZABILIDAD	57%

Fuente: Auditoría de evaluación final BPA's

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

6.3 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.

Al final de la implementación se consiguió un cumplimiento de requisitos al 95.24% esto en base a los planes de acción generados tanto desde la auditoría de diagnóstico como el análisis de las normas internacionales Decisión 516 y Resolución 4002, estos resultados se obtuvieron gracias a la ayuda de cada líder de área como también el compromiso del personal que labora en el Centro de Distribución.

Si bien es cierto no se logró una implementación al 100% esto debido a que requisitos como:

- Trazabilidad (57%) El proceso implementado en Avon Ecuador, no permite el seguimiento del producto terminado hasta que llegue a manos de las representantes, esto debido a que la trazabilidad de lote del producto se la puede seguir hasta antes de que el producto entre a la línea de surtido es decir se cuenta con trazabilidad durante el ingreso y almacenamiento del producto, puesto que no se cuenta con un programa especializado para identificar los lotes que se envía a cada representante, la adquisición de un programa de este tipo, incurre en una inversión grande ya que en cada estación de la línea de surtido debería ubicarse paneles de lectura de producto afectando de este modo a la velocidad del pickeo y por ende una reducción de la productividad.
- Capacitación (70%) Se ha realizado capacitaciones para todo el personal que labora en el Centro de Distribución sobre las actividades básicas que se desarrolla en cada área como también charlas de Seguridad Industrial, sin embargo no todas las áreas han logrado identificar las necesidades de capacitación externas enroladas indirectamente con sus actividades así como las áreas de Despachos, Reacondicionamiento y Ajustes; sin embargo se realiza una planificación para el año 2014 en temas como Servicio al Cliente, herramientas de Microsoft office, Manejo de Cargas. Es importante recalcar que las otras áreas han mantenido a su personal capacitado y se ha generado de igual forma planificación de capacitaciones para el siguiente año.

- Auditoría (92%): Dentro del plan de auditoría se incluye las medidas correctivas y de mejora, sin embargo en este requisito se incumple ya que uno de los puntos del mismo, menciona si se tienen documentadas estas medidas y el plan de auditoría se implementó justamente para poder cubrir este requisito; es decir que aun no se han generado medidas correctivas y de mejora puesto que es la primera auditoría después de la implementación.
- Instalaciones (97%): Si bien es cierto el porcentaje de cumplimiento de este requisito es alto superando el 90% sin embargo es importante recalcar que el incumplimiento a uno de los ítem de este requisito se debe al mal estado del piso del área de Reacondicionamiento, puesto que se observaron en el momento de la auditoría, grietas esto debido a que diariamente en esta área entran pallets con mercadería y por ello el desgaste del piso, como medida correctiva se opta por incluir a esta área dentro del programa de mantenimiento para el siguiente año en donde se realizarán los arreglos respectivos.

Como se puede observar son 4 requisitos los cuales no obtuvieron un porcentaje completo de cumplimiento, esto no se lo consiguió debido a que actividades como por ejemplo buscar capacitaciones externas requerían un presupuesto y no se lo tenía establecido para el año 2013, de igual forma el arreglo del piso del área de Reacondicionamiento se lo había incluido para las reparaciones a realizarse en el Centro de Distribución para el año 2014, con respecto a la trazabilidad como se lo había mencionado anteriormente el adquirir un nuevo sistema electrónico para identificar los lotes que se destinan a cada representante incurre gastos y disminución en la operatividad del surtido de los productos adicional como este es un problema que afrontan la mayoría de las filiales de Avon a nivel mundial se debe solicitar autorización a Avon Global para que se pueda realizar este cambio por ende se espera con el tiempo que todas las filiales se puedan alinear al sistema utilizado por Avon Perú y así poder cumplir con este requisito de la trazabilidad.

7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 CONCLUSIONES.

- Teniendo en cuenta que en el Ecuador aún no se ha establecido la obligatoriedad de la implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, como también la falta de información bibliográfica sobre este tema en nuestro país, en Avon Ecuador se vio la necesidad de la implementación de este control debido a que sus actividades se basan en el almacenamiento y distribución de producto terminado; es por ello que se analizaron los requisitos indicados por la Decisión 516 (Comunidad Andina) que hace referencia al Anexo 2 en donde se encuentran establecidos las normas de las Buenas Prácticas de Manufactura para la Industria Cosmética, sin embargo para la implementación de las BPA's solo se tomó en cuenta ocho requisitos y tres quedaron fuera (Manejo de insumos, Producción y Producción y análisis por Contrato) ya que estos hacían referencia a manufactura y en Avon Ecuador no se realiza producción de producto, se revisó también la Resolución 4002 (Normativas Colombianas), este documento técnico indica los requisitos para Almacenamiento y Acondicionamiento de Dispositivos Médicos, nos basamos en esta norma puesto que en Colombia algunos de los productos que Avon Comercializa son considerados como dispositivos médicos y por ende es mucho más exigente. Con el análisis de estos dos documentos se pudo realizar un cruce para poder definir las necesidades del Centro de Distribución y así se logró realizar la implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento consiguiendo así un cumplimiento del 95.24%. Teniendo claro que el objetivo principal de este diseño e implementación es el de mantener la calidad de nuestros productos y así ofrecer un buen servicio a nuestras representantes.
- Se programó una auditoría final, para la cual se levantó una lista de verificación en donde constan todos los requisitos que muestra la Decisión 516 y la resolución 4002, esta lista de verificación evaluó doce requisitos y se otorgó un puntaje al cumplimiento (1) y al no cumplimiento (0), esta auditoría la realizó la Analista de

Calidad el 23 de octubre 2013 en el Centro de Distribución Avon Ecuador, se sostuvo una reunión de inicio y una reunión al final de la auditoría con todos los líderes del área en donde se dio a conocer que el alcance de la auditoría sería para las áreas de Almacén, Shipping, Servicios Generales, Mantenimiento, Ajustes-Reacondicionamiento, Calidad, Despachos y Seguridad, salud y ambiente (EHS) y los horarios destinados a cada área; con anterioridad a una semana, se planificó de auditoría y fue comunicado vía mail a cada uno de los Líderes de área para que puedan separar el tiempo destinado para la auditoría, de igual forma al concluir la auditoría en una u otra área se sostuvo la reunión de retroalimentación en donde se hizo conocer a cada líder que observaciones se tenía y si estaba de acuerdo con las mismas.

- La auditoría que se realizó previo a la implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento fue planificada por el equipo de Calidad Regional, la analista encargada de Calidad Filiales realizó la auditoría en el Centro de Distribución Avon Ecuador con el acompañamiento de la analista de Calidad Ecuador, para el diagnóstico se evaluaron cinco requisitos Instalaciones, Personal, Documentación, Gestión de Calidad e Higiene y Seguridad, en esta auditoría se obtuvo un cumplimiento del 35%, mostrándonos que se tenían deficiencias que debían ser cubiertas mediante planes de acción y que para consolidarlos fue necesario el aporte y la colaboración de todas las personas que laboran en el Centro de Distribución.

La lista de verificación para la auditoría de diagnóstico fue creada por el Equipo de Calidad Regional, la misma que fue ejecutada a nivel CPE (Colombia, Perú y Ecuador), para poder realizar la lista de verificación se optaron por cinco requisitos de la Decisión 516 y la resolución 4002, esto ya que se indicó que comprenden los requisitos básicos en los Centros de Distribución Avon, sin embargo los otros requisitos que se mencionan en estos documentos son los que ayudarán a completar el proceso de Implementación de Buenas Prácticas de Almacenamiento.

- Al comparar las auditorías de diagnóstico inicial y final podemos observar muy claramente la diferencia en el cumplimiento de requisitos, así inicialmente únicamente se obtiene un cumplimiento del 35.2% mientras que para la auditoría de diagnóstico final el cumplimiento fue del 95.24%, es decir que el incremento del

60.04% se lo obtuvo en base a los planes de acción ejecutados durante la implementación.

En la Tabla N° 42 podemos observar la diferencia de los resultados de los cumplimientos entre las auditorías de diagnóstico inicial y final, en la sección del diagnóstico inicial se puede observar requisitos que no presentan un porcentaje de cumplimiento sino N/A; esto debido a que esos requisitos no fueron considerados para la auditoría de diagnóstico por parte del equipo de Calidad Regional.

Auditorías Inicial y Final BPA's

Tabla N° 42
Auditorías Inicial y Final BPA's

REQUISITO	DIAGNÓSTICO INICIAL	DIAGNÓSTICO FINAL
ORGANIZACIÓN	xxx	100%
POLITICA DE CALIDAD	40	100%
PERSONAL	33%	100%
CAPACITACION	xxx	70%
SANEAMIENTO E HIGIENE	50%	100%
INSTALACIONES	36%	97%
EQUIPOS	xxx	100%
ALMAC. Y DISTRI.	xxx	100%
DOCUMENTACION	17%	100%
AUDITORIA	xxx	92%
QUEJAS Y RETIRO DEL PROD.	xxx	100%
TRAZABILIDAD	xxx	57%

N/A: Estos requisitos no fueron evaluados en la auditoría de diagnóstico como ya se lo mencionó en capítulos anteriores.

Fuente: Auditorías diagnóstico inicial y final BPA's

Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

Una vez que hemos realizado la comparación de los resultados de estas auditorías podemos definir los incumplimientos mayores o menores de acuerdo a cada requisito evaluado así como se detalla en la Tabla N° 43.

No Conformidades

Tabla N° 43
No Conformidades

AUDITORIA	REQUISITO	MAYOR	MENOR	TOTAL
DIAGNOSTICO INICIAL	GESTIÓN DE CALIDAD	2	1	3
	INSTALACIONES	2	2	4
	PERSONAL	1	1	2
	DOCUMENTACION	1	0	1
	HIGIENE Y SEGURIDAD	3	0	3
DIAGNOSTICO FINAL	TRAZABILIDAD	1	0	1
	CAPACITACION	0	1	1
	AUDITORIA	1	0	1
	INSTALACIONES	0	1	1
TOTAL				17

Fuente: Auditorías diagnóstico inicial y final BPA's
Elaborado por: Gabriela Pereira, 2013

En el Anexo 15 Informes de No Conformidades, podemos observar los incumplimientos hallados durante la auditoría de diagnóstico inicial y la final, en cada reporte se indica los requisitos incumplidos y la evidencia de los mismos.

Cabe recalcar que a pesar de haber evidenciado incumplimientos mayores luego de la implementación, ya se han generado planes de acción para los requisitos que se han incumplido, estos se realizarán en el 2014 puesto que se requiere un presupuesto para llevarlos a cabo tal es el caso de las Instalaciones y Capacitaciones.

- Uno de los requisitos para la implementación de la BPA's es la Documentación, en la auditoría inicial tenemos un cumplimiento del 17% debido a que no todos los procesos se hallaban documentados, capacitados y tampoco se tenía un control documental, después de la implementación, se tienen procesos debidamente documentados y capacitados y adicional se cuenta con un sistema llamado SAD que es el Sistema de Administración Documental, en donde se realiza las revisiones y aprobaciones de los documentos; el SAD es utilizado por Colombia, Perú y Ecuador; en cada filial fue nombrada una persona que lidere este sistema y quien lleve el control de documentos, en el caso de Ecuador la persona responsable es la Analista

de Calidad, quien se encargó de realizar las capacitaciones respectivas sobre el manejo del sistema a todos los líderes de área, mantener todos los procedimientos físicos bajo su custodia y también se encarga de revisar si los documentos han cumplido todo su ciclo para que reflejen disponibles para consultas.

Los procedimientos e instructivos que se levantaron durante la implementación fueron debidamente capacitados hacia el personal que labora en las diferentes áreas, al finalizar el proceso de implementación, contamos con 47 documentos entre procedimientos e instructivos, los mismos que se hallan en el SAD.

- Se realizó la formación de un equipo auditor para Buenas Prácticas de Almacenamiento, para lo cual se envió una convocatoria para las personas que deseaban formar parte de este equipo, de la cual se tuvo respuesta de diez personas, de estas personas se evaluaron las características que tiene un auditor como por ejemplo: experiencia, competencias, atributos personales, quedando como resultado con un equipo de cuatro personas quienes son las encargadas de realizar las inspecciones del cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento en el Centro de Distribución Avon Ecuador después de la implementación.

Se impartió una capacitación al equipo seleccionado, con una duración de ocho horas repartidas en dos días para no afectar sus actividades laborales, la primera parte de la capacitación, se impartió el 26 de septiembre 2013 y la segunda parte de la capacitación el 02 de octubre 2013. En esta capacitación se incluyeron temas importantes como conocer que es una auditoría, para qué sirve, en qué momento realizarla, planeación de las mismas, listas de verificación, comunicación y habilidades en las entrevistas, redacción de hallazgos, no conformidades y habilidades en la redacción de informes, la capacitación se realizó de forma interactiva haciendo que el equipo auditor participe mediante ejercicios y su participación activa como se lo puede observar en el Anexo 16: Capacitación Auditores Buenas Prácticas de Almacenamiento.

Como parte final de la capacitación los integrantes del equipo de auditoría de BPA's participaron como observadores de la auditoría final de evaluación de la implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento.

- En base a la Decisión 516 y la resolución 4002 se levantó un Manual de Buenas prácticas de Almacenamiento, en donde se especifican los requisitos necesarios para poder mantener la implementación, este manual es una guía que quedará establecida para cuando se realicen refuerzos sobre este tema, la finalidad del mismo es poder tener de forma organizada y detallada cada uno de los requisitos que ayudarán a que todos los involucrados conozcan la importancia de las BPA's; el manual lo podemos observar en el Documento N° 38.
- Al finalizar la implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, el 23 de Octubre 2013 se efectuó una auditoría de diagnóstico final para poder evaluar como hemos podido abarcar cada uno de los requisitos de la Decisión 516 y la resolución 4002 y si los planes de acción generados en base a la auditoría de diagnóstico inicial junto con los planes de acción levantados por cada requisito de estas normas fueron efectivos y se pudo llegar a la implementación, es así que podemos indicar que el trabajo se lo realizó satisfactoriamente pues se consiguió un cumplimiento del 95.24% considerando así que, las Buenas Prácticas de Almacenamiento fueron implementadas de acuerdo al porcentaje de cumplimiento establecido por Avon Global del 95%.
- Finalmente debido a no poder obtener la trazabilidad del lote del producto hasta la entrega a nuestras representantes, se levantó un proceso con el cual se puede realizar seguimiento al producto en caso de una alerta de retiro del mercado, este proceso involucra al área de Call Center, Calidad y Transportes. Se realizó una prueba piloto de este proceso y es así que de 100 representantes escogidas al azar se obtuvo el 56% de respuesta mientras que el 44% no respondió a nuestra llamada por ende la recuperación del producto fue del 58.10%.

7.2 RECOMENDACIONES.

En base a la experiencia de haber vivido la implementación de las Buenas Prácticas de almacenamiento se recomienda:

- Una vez que en el Ecuador por parte de la autoridad sanitaria, indique que ya se encuentra implementado la capacidad para realizar certificación de BPA's se debería

realizar una revisión de la documentación que se emita sobre los requisitos a cumplirse y realizar una verificación de lo que se tiene ya implementado en Avon Ecuador y definir si haría falta cubrir puntos que hagan falta tanto en la implementación como en el manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento.

- De igual forma si en el Ecuador se decidiera ya la obligatoriedad de certificación de BPA's se recomienda planificar una auditoría en base a la documentación que emita la autoridad sanitaria con el fin de evaluar si la implementación en base a la Decisión 516 y la Resolución 4002 cubre con todos los requisitos solicitados ya localmente.
- Se recomienda que la auditoría que se realice en base a normativa local para certificar BPA's, sea ejecutado por el equipo de auditores internos formado durante el proceso de implementación y de igual forma la lista de verificación que se utilice debería ser en base a la normativa local.
- En base de las No Conformidades después de la auditoría final, se recomienda incluir en el plan de capacitaciones del personal de Almacén, Ajustes y Reacondicionamiento el Manejo de Aerosoles y Control de plagas.
- Dentro de los procesos de inducción al personal nuevo considero que sería necesario sociabilizar la importancia de las Buenas Prácticas de Almacenamiento.
- La persona responsable del Sistema de Administración Documental (SAD), debe estar en continua comunicación con los líderes de cada área por si se diera el caso de algún cambio en el proceso y si esto ocurriese, se debe realizar una actualización inmediata del documento y notificar al revisor y aprobador de los cambios realizados, una vez aprobado se debe inmediatamente capacitar al personal que ejecuta dicho proceso.
- De otra parte, se recomienda ubicar puntos de información en donde se coloquen los procedimientos o instructivos para que sea de fácil acceso a quien quisiera consultarlos.

- Las siguientes auditorías de Buenas Prácticas de Almacenamiento deben ser llevadas a cabo por el equipo de auditores internos de BPA's. y también cada año se debería realizar una evaluación del desempeño de los auditores internos y realizar llamados para que nuevas personas puedan integrar este grupo de auditores.
- Se recomienda realizar una sociabilización del Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento con todo el personal que labora en el Centro de Distribución, adicional en los puntos de información que anteriormente se sugirió colocar en cada una de las áreas, debería encontrarse a más de los documentos también este manual.
- También En base de las No Conformidades después de la auditoría final es necesario realizar verificación del cumplimiento de los planes de acción generados luego de la implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento por temas de presupuesto.
- Se recomienda que después de cada auditoría, se realice una reunión con el Gerente de Supply Chain y los líderes de cada área en donde se darán a conocer los resultados obtenidos y generación de planes de acción.
- Con respecto a la trazabilidad a pesar de haber levantado un proceso que permita retirar el producto del mercado, se recomienda tratar este tema con los directivos de Avon Ecuador para que la solicitud de la implementación de un sistema que permita rastrear los lotes hasta la entrega a la representante sea elevado hasta los directivos de Avon Global y se analice la factibilidad de contar con este sistema que permitirá cumplir con el requisito de Trazabilidad.

BIBLIOGRAFÍA

1. Avon la Compañía para la Mujer. (s/f). *Avon Markets Around the World*. Obtenido de <http://www.avoncompany.com/aboutavon/avonmarkets.html>.
2. Avon la Compañía para la Mujer. (s/f). Obtenido de http://www.avon.com.ec/PRSuite/whoweare_main.page.
3. Comunidad Andina. (s/f). Decisión 516. Obtenido de <http://www.andi.com.co/downloadfile.aspx?Id=dc966175-6392-41a8-b7a2-a9388da74334>.
4. Decisión 516. (2002). *Armonización de Legislaciones en Materia de productos Cosméticos*. La Comisión de la Comunidad Andina. Publicada en Gaceta oficial 771.
5. Descuadrando (s/f). *Calidad Total*. Obtenido de <http://descuadrando.com>
6. Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas. (1999). *Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos y Afines*. Lima-Perú.
7. El Mejoramiento Continuo. (2008). *Ventajas Mejoramiento Continuo*. Recuperado el 31 de enero de 2014 de http://elmejoramientocontinuo.blogspot.com/2008/04/que-es-kaizen_04.html
8. Gómez, M. (2013). *¿Qué es Calidad?*. Obtenido de <http://imprasc.com/imprablogs/2013/04/que-es-calidad>
9. Gómez, R. (2008). *Industria Cosmética y la Sociedad*. Obtenido de <http://raimond-industriacosmetica.blogspot.com/>
10. Harrinton, M. (1998). *Mejoramiento de los Procesos de la Empresa*. Tomo IV. México: McGraw-Hill.
11. Manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL). (2003). Caracas – Venezuela.
12. Resolución 4002. (2007). *Adoptado el Manual de requisitos de Capacidad de Almacenamiento y/o Acondicionamiento para dispositivos Médicos*. Bogotá: INVIMA.
13. Rojas, L. (2010). *Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución*. Lima – Perú
14. Uriguen, M. (2011). *Aspectos básicos en el mejoramiento continuo en la planificación estratégica*. Obtenido de <http://www.slideshare.net/moniuriguen/mejora-continua-segun-deming>

ANEXOS

ANEXO 01: Resolución 4002. (Manual de Requisitos de Capacidad de Almacenamiento y/o acondicionamiento de Dispositivos Médicos)

DIARIO OFICIAL No. 46806 DE 2007
MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
RESOLUCIÓN 4002
(noviembre 2 de 2007)

por la cual se adopta el Manual de Requisitos de Capacidad de Almacenamiento y/o Acondicionamiento para Dispositivos Médicos.

El Ministro de la Protección Social, en ejercicio de sus facultades legales, en especial, las conferidas en el artículo 429 de la Ley 9ª de 1979 y en desarrollo de lo establecido en los artículos 10 y 11 del Decreto 4725 de 2005,

CONSIDERANDO:

Que en el artículo 10 del Decreto 4725 de 2005, se estableció que el Certificado de Capacidad de Almacenamiento y Acondicionamiento de los Dispositivos Médicos, CCAA, para todos los establecimientos importadores y comercializadores de los dispositivos médicos, deben cumplir con los requisitos de capacidad de almacenamiento y acondicionamiento, los cuales serán establecidos por el Ministerio de la Protección Social;

Que el artículo 11 del Decreto 4725 de 2005, dispone que la Expedición del Certificado de Capacidad de Almacenamiento y Acondicionamiento corresponde al Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, Invima, debiendo verificar su implementación y cumplimiento, mediante la realización de visitas periódicas;

En mérito de lo anterior, este Despacho,

RESUELVE:

Artículo 1º. Adoptar el Manual de Requisitos de Capacidad de Almacenamiento y/o Acondicionamiento de Dispositivos Médicos, el cual se encuentra contenido en el anexo técnico que hace parte integral de la presente resolución.

Artículo 2º. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 2 de noviembre de 2007.

El Ministro de la Protección Social,

Diego Palacio Betancourt.

ANEXO TÉCNICO

Manual de Requisitos de Capacidad de Almacenamiento y/o Acondicionamiento de Dispositivos Médicos, CCAA

I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual enmarca las prácticas y procedimientos para el almacenamiento y/o acondicionamiento que se debe aplicar a los dispositivos médicos y así mantener la calidad de los mismos, durante todo el proceso de almacenamiento.

En general, los establecimientos importadores y comercializadores que almacenen y/o acondicionen dispositivos médicos, deben implementar en sus procesos los requisitos establecidos en el presente Manual, que le permitan mantener la calidad dada por el fabricante.

II. ALCANCE

El presente Manual establece los requisitos que deben cumplir los establecimientos importadores que almacenen y/o acondicionen dispositivos médicos para uso humano, con el fin de garantizar que estos no alteren la calidad establecida por el fabricante. El cumplimiento de dichos requisitos le otorga a la autoridad sanitaria competente, el soporte técnico para expedir el Certificado de Capacidad de Almacenamiento y/o Acondicionamiento, CCAA.

Los establecimientos farmacéuticos mayoristas y minoristas que no importen dispositivos médicos, pero que tengan a su cargo el manejo de los mismos, se regirán por las disposiciones contempladas en el Modelo de Gestión de Servicios Farmacéuticos.

Los comercializadores que no importen y que estén dedicados exclusivamente a almacenar y distribuir dispositivos médicos no requieren del Certificado de Acondicionamiento y Almacenamiento, CCAA; no obstante, serán objeto de vigilancia y control por parte de las Direcciones Territoriales de Salud.

III. DEFINICIONES

Acondicionamiento. Son todas las operaciones por las cuales un dispositivo médico se empaca y/o rotula para su distribución.

Las operaciones de envase y esterilización de dispositivos médicos se consideran como pertenecientes a la fase productiva y se evaluarán bajo los parámetros de las Buenas Prácticas de Manufactura.

Almacenamiento. Es la actividad mediante la cual los dispositivos médicos son ubicados en un sitio y durante un período de tiempo son conservados en determinadas condiciones que aseguren que los mismos no van a sufrir alteraciones o cambios que influyan en su calidad, seguridad y desempeño, hasta su utilización.

Certificado de conformidad. Documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, en el cual se manifiesta adecuada confianza de un dispositivo médico, proceso o servicio debidamente identificado y está conforme con una norma técnica u otro documento normativo específico.

Contaminación. Acción y efecto que lleva a la presencia de sustancias extrañas o indeseables, en especial, partículas o microorganismos en un dispositivo médico.

Control de calidad. Conjunto de medidas diseñadas para verificar, en todo momento, que el dispositivo médico cumple con las especificaciones establecidas por el fabricante para garantizar su adecuado desempeño y seguridad.

Cuarentena. Estado de un dispositivo médico el cual se mantiene aislado por medios físicos o por otros medios eficaces y se restringe su uso en espera de una decisión acerca de su autorización o rechazo para ser comercializado.

Comercializador. Persona natural o jurídica que, para los efectos de este manual, desarrolla actividades de almacenamiento, venta y distribución de dispositivos médicos en el territorio colombiano, sin importar si es a su vez usuario final de dichos productos.

Empacar. Conjunto de acciones destinadas a embalar o disponer los dispositivos médicos para su almacenamiento y/o distribución.

Envase. Recipiente o elemento que está en contacto directo con el dispositivo médico que lo protege de la contaminación y cambios físicos durante su vida útil.

Gestión de la calidad. Conjunto de medidas diseñadas para asegurar y verificar en todo momento que los procesos y procedimientos de almacenamiento y/o acondicionamiento permiten mantener las condiciones de calidad del dispositivo médico.

Importador. Cualquier persona natural o jurídica que ingresa al territorio nacional dispositivos médicos, con fines de comercialización, sin considerar si es a su vez usuario de dichos productos.

Muestra. Cantidad de unidades o parte de un todo, extraída con criterio racional, para asegurar que la misma representa al dispositivo médico a analizar.

Material de embalaje. Material empleado para la distribución y transporte de dispositivos médicos.

Dispositivo médico rechazado. Dispositivo médico con evidencia documental de que no cumple con uno o más requisitos de calidad establecidos por el fabricante y por consiguiente, no puede ser utilizado.

Dispositivo médico terminado. Dispositivo médico que ha pasado por todas las fases de fabricación, incluyendo el envasado en su contenedor final.

Registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas durante el proceso de almacenamiento y/o acondicionamiento y comercialización.

Trazabilidad. Conjunto de actividades preestablecidas, autosuficientes y documentadas que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un lote o serie de dispositivos médicos a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado. Se refiere a la capacidad de seguir un dispositivo médico a lo largo de la cadena de suministros desde su origen hasta su estado final como objeto de consumo.

Validación. Acción documentada de probar que un procedimiento, proceso, equipo, dispositivo médico, actividad o sistema, conduce realmente a los resultados esperados.

IV. REQUISITOS GENERALES PARA EL ALMACENAMIENTO Y/O ACONDICIONAMIENTO DE LOS DISPOSITIVOS MEDICOS

Los requisitos generales para el almacenamiento y/o acondicionamiento que deben cumplir los importadores y comercializadores de dispositivos médicos, son los siguientes:

1. Política de calidad

Los establecimientos deben contar con una política documentada de calidad en la cual se establezcan claramente los objetivos y propósitos de calidad. Esta debe mostrar su propósito de manera visible y activa a los integrantes del establecimiento.

2. Organización

Los establecimientos importadores y comercializadores que almacenen y/o acondicionen dispositivos médicos, deben establecer y mantener una adecuada estructura organizacional que permita asegurar que estos sean almacenados y distribuidos de acuerdo con las condiciones establecidas por los fabricantes.

Cada uno de los individuos de la organización debe conocer el alcance y responsabilidad de sus funciones y su impacto en la calidad de los dispositivos médicos o servicios.

Todos los establecimientos importadores y comercializadores, deben conocer los objetivos de calidad y deben asumir la responsabilidad para lograrlos.

Las responsabilidades gerenciales y las del personal involucrado deben estar claramente definidas en el manual de funciones. Se debe examinar los conflictos de interés para asegurar que la efectividad del sistema de calidad no se deteriore.

El establecimiento importador y comercializador que almacene y/o acondicione y distribuya dispositivos médicos, debe asegurar que cuenta con los recursos físicos, tecnológicos y humanos necesarios para garantizar que en estos se mantienen las condiciones de calidad establecidas por el fabricante.

2.1 Director Técnico

La dirección técnica de los establecimientos dedicados al almacenamiento y/o acondicionamiento de dispositivos médicos estará a cargo de un profesional en el área, con experiencia específica o especialización en el campo, documentado, el cual debe ser competente para el desempeño de sus funciones.

Cumplirá las siguientes funciones:

- a) Asesorar técnicamente al representante legal respecto de las características de los dispositivos médicos, así como atender los requerimientos de la normatividad vigente frente a la calidad de los mismos;
- b) Apoyar el proceso de selección de proveedores y distribuidores de la empresa, participar en la estructura de los procesos de compras de los dispositivos médicos importados y en el asesoramiento a terceros para lograr el cumplimiento de los requerimientos técnicos y regulatorios de los dispositivos médicos;
- c) Asegurar que los dispositivos médicos almacenados se encuentren en las condiciones establecidas y exista el soporte documental y los registros respectivos;
- d) Aprobar los procedimientos relacionados con las operaciones de almacenamiento, acondicionamiento, despacho y distribución de los dispositivos médicos;
- e) Asegurar que se realice la capacitación permanente del personal y que esta se adapte a las necesidades;
- f) Verificar que los registros de almacenamiento y/o acondicionamiento y distribución sean diligenciados en cada etapa del proceso;
- g) Garantizar el mantenimiento de las áreas de almacenamiento y/o acondicionamiento y en general, de las instalaciones;
- h) Asegurar que se lleven a cabo las debidas comprobaciones de procesos y las calibraciones de los equipos e instrumentos de control, como también que esas comprobaciones se registren y que los informes correspondientes estén disponibles;
- i) Garantizar, mediante seguimiento y control, la trazabilidad de los dispositivos médicos distribuidos tanto para las actividades propias de la empresa como para el cumplimiento de los programas de vigilancia de dispositivos médicos correspondientes a las autoridades sanitarias;
- j) Responsabilizarse de los procedimientos de atención de quejas y retiro de dispositivos médicos del mercado. Así como del seguimiento a los incidentes adversos que presenten y su reporte a la entidad sanitaria;
- k) Vigilar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente manual;
- l) Responsabilizarse de las actividades de inspección y/o alistamiento de los dispositivos médicos;
- m) El Director Técnico es el responsable del mantenimiento de la calidad de los dispositivos médicos ante la autoridad sanitaria.

3. Aseguramiento de la calidad

Conjunto de acciones sistemáticas necesarias para asegurar la confianza suficiente de que el dispositivo médico (o servicio) satisface determinadas condiciones de calidad.

El sistema de gestión de la calidad para el almacenamiento y acondicionamiento de dispositivos médicos importados debe asegurar:

3.1 Que se tomen las medidas necesarias para que en el proceso de importación (traslado de la ciudad de origen a la zona de almacenamiento en Colombia) se mantengan las condiciones que aseguren la calidad de los dispositivos médicos, así como en el transporte de los productos del almacenador al usuario final.

3.2 Que los dispositivos médicos sean vendidos y distribuidos con la debida verificación de que cumplen con los requisitos dados por el fabricante, los contemplados en la normatividad vigente y en el presente manual.

3.3 Que se tomen las medidas adecuadas para asegurar que los dispositivos médicos sean almacenados, acondicionados, distribuidos y manejados de forma tal que la calidad se mantenga durante todo el período de vida útil.

3.4 Que se establezcan procedimientos de auditoria de calidad, mediante los cuales se evalúe regularmente la eficacia y aplicabilidad de todo el Sistema de Gestión de la Calidad.

V. REQUISITOS ESPECIFICOS PARA EL ALMACENAMIENTO Y ACONDICIONAMIENTO DE DISPOSITIVOS MEDICOS

1. ASPECTOS GENERALES

Se debe realizar inspección inicial de los dispositivos médicos e insumos en el momento de su recepción y dejar la evidencia documental correspondiente.

Los dispositivos médicos deben contar con los respectivos certificados de calidad o certificados de conformidad proporcionados por los fabricantes, los cuales deben estar disponibles en archivos físicos o medios electrónicos.

El establecimiento debe contar con un sistema funcional para el control y distribución de dispositivos médicos almacenados, el cual debe permitir su fácil y rápida localización.

Los dispositivos médicos deben ser almacenados en las condiciones establecidas por el fabricante.

El acceso a las áreas de almacenamiento debe restringirse a las personas autorizadas.

El importador podrá realizar el almacenamiento y/o acondicionamiento de los dispositivos médicos a través de un tercero, quien debe cumplir con las disposiciones contenidas en el presente manual, para lo cual el importador debe solicitar ante el Invima la visita de certificación de las condiciones de almacenamiento y/o acondicionamiento. El representante legal del importador es quien tendrá la responsabilidad directa ante el Invima.

2. INSTALACIONES

Las instalaciones deben estar ubicadas, diseñadas, construidas, adaptadas, demarcadas, identificadas y mantenidas de forma tal, que sean apropiadas para las operaciones que se realizan en ellas, garantizando la minimización de los riesgos, permitiendo la adecuada limpieza, mantenimiento, orden, evitando la acumulación de agentes contaminantes en general y toda condición que pueda influir negativamente en la calidad de los dispositivos médicos.

Cuando los procesos y el tipo de dispositivo médico lo ameriten, las áreas deben estar separadas, delimitadas físicamente y se debe disponer en cada una, exclusivamente de los elementos destinados para desarrollar las labores propias de las mismas.

Su ubicación y funcionamiento no debe generar riesgo para la salud de las personas que habitan en edificaciones circundantes o aledañas.

2.1 Condiciones externas

Las edificaciones deben encontrarse en condiciones que no evidencien deterioro que puedan afectar la calidad de los dispositivos médicos.

Las instalaciones deben protegerse de la contaminación proveniente del exterior y se debe garantizar el control de plagas.

2.2 Condiciones internas

Los edificios en los cuales se lleva a cabo el almacenamiento y/o acondicionamiento, deben tener un diseño apropiado y tener suficiente espacio para permitir la limpieza y el mantenimiento, así como la realización de operaciones propias del área; además se deben considerar y controlar, cuando sea necesario, aspectos como: iluminación, temperatura, humedad y ventilación.

Las paredes, pisos y techos de las áreas donde se realicen actividades de acondicionamiento deben permanecer en buen estado, sin grietas ni humedad, ser de material no poroso y fácilmente lavable.

Las demás áreas deben tener características de diseño y construcción que no afecten la calidad del dispositivo médico mientras este permanezca en ellas.

Se debe contar con equipos de seguridad para combatir incendios, en cantidad suficiente y dispuestos de tal forma que sean de fácil acceso. Se deben definir y señalizar las rutas de evacuación en caso de fuego o emergencia.

Los sistemas de desagüe deben permanecer en buen estado, realizar mantenimiento y darse protección a los sifones.

2.3 Áreas específicas

Dependiendo de las actividades que se realicen, el establecimiento podrá contar con las siguientes zonas y áreas específicas:

2.3.1 Recepción

El establecimiento debe contar con una zona destinada para la recepción de los dispositivos médicos, en la que se garantice la protección de los mismos. En la recepción se debe contar con suficiente espacio y elementos necesarios para permitir la revisión previa de los dispositivos médicos antes de su ingreso a las bodegas de almacenamiento. En los casos en que la zona de inspección del dispositivo médico sea diferente a la de recepción, el control del dispositivo debe estar asegurado.

2.3.2 Área de Acondicionamiento

Debe contar con zonas definidas, con espacios suficientes y dotados con los elementos necesarios para realizar las actividades propias del área tales como, rotulado, etiquetado y empaque secundario.

Los procesos realizados en el área de acondicionamiento se deben efectuar teniendo en cuenta las características de cada dispositivo médico en particular y se establecerán procedimientos tendientes a asegurar que las condiciones del área (temperatura, humedad y luz) no afecten la calidad del dispositivo médico.

2.3.2.1 Zona de etiquetado

Se debe disponer de una zona definida, con espacio suficiente, la cual debe contar con personal capacitado, equipos, insumos y recursos adecuados para desarrollar las actividades de esta zona.

Los materiales y elementos destinados para el rotulado de dispositivos médicos, tales como etiquetas y rótulos adhesivos autorizados por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, Invima, deben ubicarse en una zona segura y dispuesta exclusivamente para tal fin.

2.3.2.2 Zona de empaque

El establecimiento debe contar con una zona para el alistamiento de los dispositivos médicos acondicionados en su empaque secundario o embalaje final.

2.3.3 Área de almacenamiento

El establecimiento debe contar con áreas de almacenamiento con capacidad suficiente, divididas o separadas (para dispositivos médicos aprobados para el despacho, dispositivos médicos para demostraciones y capacitación a usuarios, dispositivos médicos en cuarentena y dispositivos médicos retirados y devueltos o rechazados) dispuestas tanto física como funcionalmente, de acuerdo con el tipo de dispositivo médico almacenado y deben ubicarse de forma independiente, en el caso de que el fabricante lo requiera.

Los dispositivos médicos almacenados se deben identificar por zonas, especificando su estado de calidad dentro del proceso de almacenamiento y acondicionamiento (aprobados, rechazados, cuarentena, retirados, devueltos o en demostración)

Los dispositivos médicos deben disponerse sobre estibas, estanterías u otro sistema que evite el contacto directo con el piso y paredes. Además, deben ubicarse de forma tal que no se afecte su integridad.

Para el caso en que se almacenen dispositivos médicos que requieran cadena de temperatura, el establecimiento debe contar con los equipos apropiados, en cantidad suficiente y capacidad adecuada. Debe contar con un sistema alternativo de suministro de energía o de un plan de contingencia que asegure que se mantienen en todo momento las condiciones de almacenamiento específicas de los dispositivos médicos. Se debe controlar y registrar la temperatura de estas áreas y/o equipos, de manera tal que se garanticen condiciones de almacenamiento apropiadas para los dispositivos médicos.

Cuando se requiera, deben existir las hojas de seguridad de los dispositivos médicos que incluyan, entre otras, características de reactividad, riesgo de salubridad y forma de manipulación de los dispositivos médicos, así como también el modo de actuar en caso de accidentes.

2.3.4 Zona de despacho

El establecimiento debe contar con una zona para la ubicación de los dispositivos médicos listos para despacho. Debe disponerse de los elementos necesarios para llevar a cabo el proceso y proporcionar las condiciones de humedad y temperatura adecuadas.

2.3.5. Áreas Accesorias

2.3.5.1 Baños

Deben estar ubicados fuera de las áreas de almacenamiento y en cantidad suficiente, de acuerdo con el número de operarios, teniendo en cuenta las normas que para tal efecto se hayan expedido.

Deben estar dotados con los elementos de aseo e higiene personal.

2.3.5.2 Vestuario

Las instalaciones destinadas al cambio de ropas y su guarda, así como las de limpieza y arreglo personal, deben ser accesibles y adecuadas al número de operarios; deben ubicarse de acuerdo con el flujo del personal y estar dotadas con casilleros independientes para la ropa de calle y dotación de trabajo.

Debe proporcionarse la suficiente dotación, de acuerdo con los procesos que se realizan, incluyendo los elementos de seguridad industrial y ocupacional. Estos deben permanecer en adecuadas condiciones de mantenimiento y limpieza.

2.3.5.3 Zona de basuras

El establecimiento debe disponer de una zona para el depósito de las basuras, la cual debe estar aislada de las áreas de almacenamiento y/o acondicionamiento de dispositivos médicos, demarcada e identificada y dotada de canecas protegidas e identificadas de acuerdo con el tipo de desecho.

2.3.5.4 Zona de lavado de implementos de aseo

El establecimiento debe disponer de áreas separadas para el lavado de implementos de aseo, las cuales estarán diseñadas de tal forma que los procesos que se desarrollan en las mismas no generen humedad ni contaminación a las áreas aledañas.

Los implementos utilizados en las labores de aseo de las áreas de almacenamiento y acondicionamiento serán exclusivos, deben almacenarse aislados del piso y mantenerse en buenas condiciones.

3. PERSONAL

Se deben identificar las necesidades de recursos humanos y garantizar la provisión de personal suficiente y competente para la realización de las actividades de cada área.

El personal debe tener conocimiento de las normas y disposiciones de trabajo existentes, entrenamiento permanente en el sistema de calidad.

Se debe tener en cuenta que las funciones y responsabilidades individuales estén claramente definidas, documentadas y difundidas de manera que se eviten vacíos y superposiciones.

4. CAPACITACION

Se deben identificar las necesidades de capacitación de todos aquellos empleados cuyas actividades puedan afectar la calidad de los dispositivos médicos y establecer procedimientos documentados para suministrar esta capacitación.

Se deben establecer períodos de inducción al personal nuevo de la compañía y a quienes se les han asignado nuevas funciones.

Las capacitaciones deben documentarse, registrarse y evaluarse de forma periódica y deben estar al alcance de todo el personal.

Deben ofrecerse programas especiales de capacitación para el personal que trabaje en áreas donde existe peligro de contaminación, en especial, donde se manipulen dispositivos médicos con algún tipo de riesgo biológico o tóxico.

Todo el personal debe recibir capacitación en prácticas de higiene personal y salud ocupacional, incluyendo el lavado de manos antes de ingresar a las áreas. Se deben colocar carteles alusivos a esa obligación y se cumplirán las instrucciones escritas.

5. SANEAMIENTO E HIGIENE

Deben garantizarse las condiciones higiénicas y sanitarias de las áreas e implementar y documentar procesos de limpieza que incluyan equipo de limpieza, materiales, métodos, sustancias que se van a utilizar, métodos para protección de dispositivos médicos contra la contaminación durante la limpieza, frecuencia de limpieza, personal designado y registro de las actividades.

En las áreas de almacenamiento y/o acondicionamiento que lo requieran, debe realizarse rotación de desinfectantes.

El programa de saneamiento e higiene debe contemplar:

5.1 Instrucciones al personal sobre prácticas de higiene, así como instrucciones de trabajo.

5.2 Exámenes médicos al personal del área de almacenamiento y/o acondicionamiento, antes de ser contratado y periódicamente, durante el tiempo de empleo, para garantizar un apropiado estado de salud.

5.3 Cada empresa debe dotar de vestuario de trabajo a sus empleados de acuerdo con la actividad que estos desempeñen, incluyendo aquellos para uso de visitantes, empleados temporales y demás. Para asegurar la protección tanto del personal como de los dispositivos médicos contra la contaminación, la dotación debe ser adecuada para las labores que se realizan, de acuerdo con la actividad desempeñada y el riesgo que esta represente.

5.4 El personal debe permanecer con su dotación en las áreas de almacenamiento y/o acondicionamiento.

5.5 En las áreas de almacenamiento y/o acondicionamiento o en cualquier otra área por la que circulen dispositivos médicos, no se podrán mantener o guardar plantas o animales.

5.6 Debe prohibirse en las áreas de almacenamiento la realización de actividades como fumar, beber o comer.

5.7 La empresa debe implementar un programa de control de plagas, basado en procedimientos escritos y definir la periodicidad y cronograma de realización del mismo, llevando registro de su cumplimiento; en dicho programa deben

quedar claramente expresas las medidas a tomar para prevenir la contaminación de las instalaciones y dispositivos médicos.

5.8 El establecimiento debe contar con una política documentada para el descarte de dispositivos médicos. Así mismo, debe disponer de los procedimientos y recursos necesarios para garantizar la adecuada descontaminación y eliminación de los dispositivos médicos desechables y de todos los residuos líquidos y sólidos, evitando el riesgo para las personas que manipulan estos desechos.

5.9 Lo contemplado en el presente manual no exime a la empresa de dar estricto cumplimiento a las disposiciones vigentes sobre salud ocupacional, seguridad industrial y protección medioambiental.

6. EQUIPOS

Se deben documentar y registrar las actividades de calibración y mantenimiento de todos los equipos sujetos a un programa de la misma naturaleza que asegure su apropiado funcionamiento.

Ubicar, identificar y mantener los equipos de acuerdo con las actividades que se van a realizar. La instalación de los mismos se debe hacer de tal manera que el riesgo de error y contaminación en la manipulación sea mínimo.

Los equipos deben estar instalados en ambientes suficientemente amplios de manera que:

- a) Puedan ser limpiados y desinfectados con facilidad sin poner en riesgo la integridad del dispositivo médico;
- b) No dificulten la limpieza de las áreas (pisos, paredes) ni las tareas de mantenimiento;
- c) Permitan cumplir con fluidez las etapas del proceso de almacenamiento y/o acondicionamiento minimizando el riesgo de confusión o de omisión de una de las etapas.

7. DOCUMENTACIÓN

Todos los documentos deben ser diseñados, revisados, aprobados, modificados, firmados, fechados y distribuidos por las personas autorizadas, libres de expresiones ambiguas y expresar claramente su título, naturaleza y propósito. Serán redactados en forma ordenada y fácil de verificar. Las copias de los mismos deben ser claras y legibles. Los documentos deben revisarse regularmente y mantenerse actualizados.

El establecimiento debe documentar cada uno de los procesos y actividades que se realicen dentro de sus instalaciones y que puedan afectar directa o indirectamente la calidad de los dispositivos médicos que almacena o acondiciona, especialmente, las operaciones de manejo de dispositivos médicos, tales como cuarentena, muestreo, almacenamiento y/o acondicionamiento (empaquete, rotulado), embalaje, despacho, descarte y retiro.

Se deben establecer procedimientos documentados para el control de las variables de almacenamiento que puedan influir en la calidad final de dispositivo médico, en especial, aquellas que tienen influencia directa sobre el dispositivo médico y los mecanismos operacionales, instrumentales y documentales, necesarios para mitigar su impacto.

Se deben llevar registros de cada uno de los procesos y actividades, para demostrar la conformidad del dispositivo médico con los requisitos especificados y la conformidad del proceso de almacenamiento y/o acondicionamiento.

Se debe establecer un sistema que impida el uso accidental de documentos obsoletos o que no hayan sido debidamente aprobados.

Todos los registros deben estar disponibles para la consulta del personal responsable de su manipulación, en instalaciones que ofrezcan un ambiente adecuado que minimice su deterioro y que evite su pérdida. Se deben establecer y registrar los tiempos de conservación de los registros de calidad.

La documentación puede llevarse a través de diferentes medios, incluyendo sistemas automatizados, fotográficos u otros confiables. Si se maneja a través de métodos de procesamiento de datos, sólo las personas autorizadas podrán ingresar nuevos datos o modificar los existentes; se tendrá un registro de las modificaciones y supresiones. El acceso al sistema debe restringirse a través de un código u otro medio que garantice su seguridad.

Debe mantenerse la documentación legalmente exigible en la normatividad vigente que reglamenta la vigilancia de los dispositivos médicos en el país.

La documentación se debe guardar por un tiempo definido que debe establecer la compañía de acuerdo con el producto, sus políticas y los requerimientos regulatorios.

8. IDENTIFICACION Y SEGUIMIENTO A DISPOSITIVOS MEDICOS

8.1 Trazabilidad

Se deben generar mecanismos que permitan hacer seguimiento al dispositivo médico (incluyendo servicio técnico) lo que implica la posibilidad de seguir el historial, utilización o localización de un lote o serie específico o actividad por medio de procedimientos y registros documentados para la identificación, localización y seguimiento de un dispositivo médico o varios de un lote o serie.

Tanto los importadores como los comercializadores de dispositivos médicos deben garantizar la trazabilidad de los dispositivos médicos, de tal modo que sea posible determinar el destino final de un lote específico de dispositivo médico, para efectos de los programas de vigilancia correspondientes a la autoridad sanitaria.

En el establecimiento que se almacenen dispositivos médicos se deben establecer y mantener procedimientos documentados para identificar el dispositivo médico, desde el momento de la recepción y durante todas las etapas de almacenamiento y entrega del mismo.

De igual forma, se deben mantener registros sobre la distribución de dispositivos médicos que incluyan ubicación geográfica, nombre y dirección, número de lote, fecha y cantidad de dispositivo médico vendido, con el fin de facilitar el seguimiento a un lote determinado para, en caso de ser necesario, atender una queja o retirar lotes y dispositivos médicos del mercado.

8.2 Quejas y Reportes de Tecnovigilancia

Se deben establecer los mecanismos que permitan clasificar y evaluar las quejas y los reportes de Tecnovigilancia.

Todas las quejas y reportes de Tecnovigilancia deben ser atendidas por el importador mediante un sistema de atención de quejas o Programa de Tecnovigilancia según sea el caso, de acuerdo a la legislación vigente. El sistema debe contar con procedimientos documentados y registros, para la recepción, evaluación y gestión de estas.

Se deben establecer los procedimientos y acciones a seguir en caso de identificarse dispositivos médicos con problemas de calidad o seguridad, tales como notificación a afectados y autoridad sanitaria, reparación de daños, recogida de dispositivos médicos y disposición final.

Para el caso de incidentes adversos serios o moderados, se deben tomar acciones tendientes a minimizar el riesgo de recurrencia, siguiendo el protocolo de vigilancia preestablecido.

Se debe mantener por escrito, el conjunto de acciones producto del seguimiento realizado a una queja o reporte de Tecnovigilancia.

Los registros de quejas deben ser revisados periódicamente, para determinar si existe indicio de que se repite un incidente o problema específico, que deba recibir atención especial y que justifique que el dispositivo médico sea retirado del mercado.

Se debe informar a la autoridad sanitaria si un fabricante y/o importador de dispositivos médicos va a adoptar alguna medida como resultado de un defecto del dispositivo médico, su deterioro, o cualquier otro problema serio de calidad.

Se deben establecer claramente las líneas de comunicación y responsabilidad, tanto con el fabricante, como con los distribuidores, comercializadores y/o usuarios de los dispositivos médicos, con el fin de tomar las medidas correspondientes en caso de que el dispositivo médico sea un elemento de potencial riesgo para la generación de incidentes adversos.

En caso de ser requerido por la autoridad sanitaria, se debe garantizar el acceso a los reportes y al soporte técnico que se solicite dentro del PROGRAMA NACIONAL DE TECNOVIGILANCIA .

La notificación de incidentes adversos al PROGRAMA NACIONAL DE TECNOVIGILANCIA del Instituto Nacional de Vigilancia, Medicamentos y Alimentos, Invima, debe estar documentada, mantener registros de estos reportes y definir un responsable por parte del importador para dicho reporte.

Las alertas internacionales que se generen como consecuencia de la identificación de problemas de seguridad o calidad con un dispositivo médico, deben informarse al PROGRAMA NACIONAL DE TECNOVIGILANCIA del Instituto Nacional de Vigilancia, Medicamentos y Alimentos, Invima, siempre y cuando este dispositivo se haya importado en el territorio nacional, para lo cual se debe informar su estado y acciones a tomar.

Se deben establecer mecanismos para verificar que el problema de calidad o seguridad detectado no esté presente en otros dispositivos médicos del mismo tipo o naturaleza.

8.3 Retiro de dispositivos médicos del mercado

Se debe implementar un sistema para retirar un dispositivo médico del mercado en forma rápida y efectiva cuando este tenga un defecto o exista sospecha de ello y cuando exista un riesgo que pueda comprometer el desempeño y seguridad de los dispositivos médicos o por el incumplimiento de los requerimientos de regulación. Así mismo, este

sistema debe garantizar la correcta aplicación de los procedimientos previamente documentados y mantener los respectivos registros.

Este sistema debe ser revisado y actualizado periódicamente al igual que su efectividad, registrarse el desarrollo del proceso de retiro y redactarse un informe sobre el mismo.

Debe existir un área apropiada, segura y separada físicamente para el almacenamiento de los dispositivos médicos retirados del mercado, los cuales deben estar debidamente identificados mientras se determina su destino final. Deben existir informes o registros del destino de dichos dispositivos médicos.

Se debe definir el procedimiento de destrucción y retiro de dispositivos médicos, con todas las garantías de seguridad y existir el registro y certificado de destrucción aprobada por una autoridad nacional competente, ya sea que esta se realice directamente por el importador o a través de un tercero.

Debe registrarse el desarrollo del proceso de retiro y redactarse un informe sobre el mismo, como también conciliarse los datos relacionados con las cantidades de dispositivos médicos distribuidos y retirados.

9. OTROS ASPECTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD

9.1 Almacenamiento y/o Acondicionamiento por Contrato

Ante la autoridad sanitaria, el responsable de la calidad, seguimiento y control de los dispositivos médicos, es el Director Técnico del establecimiento importador.

El importador y la autoridad sanitaria realizarán auditorías de seguimiento a las instalaciones y condiciones de acondicionamiento y/o almacenamiento del contratista.

El importador debe establecer las especificaciones de almacenamiento, facilitar al contratista toda la información necesaria para llevar a cabo correctamente las operaciones de almacenamiento y acondicionamiento.

Así mismo, debe asegurarse que todos los dispositivos médicos almacenados y entregados por el contratista están conforme al Manual de Requisitos de Capacidad y/o Acondicionamiento para Dispositivos Médicos que se Adopta a través de la presente resolución para garantizar la calidad y seguridad del producto.

9.2 Distribución y Transporte de Dispositivos Médicos

Las condiciones de almacenamiento (temperatura, humedad, luz y otros factores pertinentes) durante el transporte, deben ser compatibles con las requeridas para el dispositivo médico y coincidir con las indicadas por el fabricante.

Cada una de las etapas de distribución y transporte deben ser evaluadas a fin de evitar que los atributos de calidad del producto se deterioren. Se debe mantener registro tanto de las evaluaciones realizadas como de los controles realizados a los factores de riesgo.

10. AUTOINSPECCION Y AUDITORIA DE CALIDAD

10.1 Autoinspección

La autoinspección se debe efectuar en forma regular, pudiendo realizarse en ocasiones especiales, como por ejemplo en el caso de que un dispositivo médico sea retirado del mercado o sea rechazado repetidas veces, o bien cuando las autoridades oficiales de salud requieran una inspección.

Se deben establecer y mantener procedimientos documentados para la planificación e implementación de autoinspecciones, para verificar si las actividades y los resultados relacionados cumplen con los acuerdos planificados y determinar la eficacia del sistema de calidad.

Las autoinspecciones deben ser programadas con base en la importancia de la actividad a evaluar y deben ser realizadas por personal independiente de quienes tienen la responsabilidad directa de la actividad auditada.

Los resultados de las autoinspecciones deben registrarse y presentarse al personal que tenga responsabilidad en el área auditada y este debe emprender las acciones correctivas oportunas sobre las deficiencias encontradas.

Las actividades de seguimiento deben verificar y registrar la implementación y la eficacia de las acciones correctivas emprendidas.

10.2 Auditoría

Es una actividad documentada, desarrollada en concordancia con procedimientos escritos y en un período determinado, que tiene como fin verificar, mediante el examen y la evaluación objetiva, el cumplimiento de requisitos para asegurar la calidad del sistema. Incluye una revisión documentada de procedimientos, registros, funciones del personal, equipos, materiales e instalaciones, entre otros.

El plan de auditoría interna debe incluir la frecuencia de estas, el procedimiento y los resultados de las mismas; las medidas correctivas o preventivas deben estar documentadas.

El establecimiento debe realizar procesos de auditoría interna, de lo cual se deben dejar registros disponibles para la autoridad sanitaria.

Las auditorías internas periódicas se realizan con el propósito de:

- a) Determinar la conformidad de los elementos del sistema de calidad con los requerimientos para su documentación y requerimientos de implementación;
- b) Determinar la efectividad del sistema de calidad implementado para cumplir los objetivos de calidad específicos;
- c) Cumplir los requerimientos regulatorios,
- d) Suministrar una oportunidad para mejorar el sistema de calidad del establecimiento que almacena y/o acondiciona dispositivos médicos,
- e) Evaluar el sistema de calidad,
- f) Verificar que el sistema de calidad continúa cumpliendo los requerimientos especificados y está siendo implementado,
- g) Evaluar el sistema de calidad cuando se han hecho cambios significativos en áreas funcionales, por ejemplo, revisiones de organizaciones y procedimientos que afecten los procesos de calidad,
- h) Verificar que las acciones correctivas o preventivas requeridas, hayan sido tomadas y hayan sido efectivas,
- i) Verificar el cumplimiento del sistema de calidad en relación con una norma del mismo sistema.

**ANEXO 02: Decisión 516 (Armonización de Legislaciones en Materia de Productos
Cosméticos) Anexo 2**

**DECISIÓN 516
(Entró en vigencia el 15 de marzo de 2002)**

Armonización de Legislaciones en materia de Productos Cosméticos

LA COMISIÓN DE LA COMUNIDAD ANDINA,

VISTOS: Los Artículos 51, 55, 72 y 73 del Acuerdo; la Decisión 419 de la Comisión; y, la Propuesta 57 de la Secretaría General; y,

CONSIDERANDO:

Que los avances del proceso de integración andino y los nuevos desarrollos en el tratamiento de los temas relacionados al campo de los productos con riesgo sanitario, así como de la regulación de las restricciones técnicas al comercio, hacen necesario el establecimiento de un marco normativo más amplio que armonice las legislaciones internas de los Países Miembros, en materia de productos cosméticos;

Que dicho marco debe inspirarse en la salvaguardia de la salud pública, meta que deberá alcanzarse mediante procedimientos en los que se tengan presentes por igual las necesidades económicas y las tecnológicas;

Que es necesario asegurar que las medidas que adopten los Países Miembros en el campo del comercio de los productos cosméticos se apliquen de forma tal que no constituyan un medio de discriminación o una restricción encubierta al comercio intrasubregional;

Que el desarrollo experimentado por los Países Miembros ha servido para constatar que el control en el mercado es un elemento de mayor eficiencia en la supervisión y garantía de la calidad de los productos, lo cual permite sustituir la solicitud del registro sanitario, como mecanismo de acceso al mercado de los cosméticos, por el mecanismo más ágil y sencillo de la Notificación Sanitaria Obligatoria;

DECIDE:

**ARMONIZACIÓN DE LEGISLACIONES EN MATERIA DE
PRODUCTOS COSMÉTICOS**

CAPÍTULO I

DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1.- Se entenderá por producto cosmético toda sustancia o formulación de aplicación local a ser usada en las diversas partes superficiales del cuerpo humano: epidermis, sistema piloso y capilar, uñas, labios y órganos genitales externos o en los dientes y las mucosas bucales, con el fin de limpiarlos, perfumarlos, modificar su aspecto y protegerlos o mantenerlos en buen estado y prevenir o corregir los olores corporales.

A efectos de esta definición, se consideran productos cosméticos, en particular, los productos que figuran en el Anexo 1.

Artículo 2.- Los productos cosméticos que se comercialicen dentro de la Subregión no deberán perjudicar la salud humana cuando se apliquen en las condiciones normales o razonablemente previsibles de uso, teniendo presente particularmente, la presentación del producto, su etiquetado y las eventuales instrucciones de uso y eliminación, así como cualquier otra indicación o información que proceda del fabricante o del responsable de comercialización del producto. No obstante, la presencia de tales advertencias no exime del cumplimiento de las demás obligaciones previstas en la presente Decisión.

Artículo 3.- Los productos cosméticos que se comercialicen en la Subregión Andina deberán cumplir con lo dispuesto en el artículo 5, así como con los listados internacionales sobre ingredientes que pueden incorporarse o no a los cosméticos y sus correspondientes restricciones o condiciones de uso.

Se reconocen, para tales efectos, los listados de ingredientes de la Food & Drug Administration de los Estados Unidos de América (FDA), la Cosmetics Toiletry & Fragrance Association (CTFA), la European Cosmetic Toiletry and Perfumery Association (COLIPA) y las Directivas de la Unión Europea.

Artículo 4.- Los ingredientes que podrán incorporarse en los productos cosméticos serán aquellos incluidos en cualquiera de las listas mencionadas en el artículo anterior. No obstante, las Autoridades Sanitarias Competentes podrán iniciar consultas que conduzcan a incluir o excluir un ingrediente, siempre que cuenten con indicios ciertos o pruebas científicas de que el mismo afecta o puede afectar la salud. A tal efecto, la Secretaría General, previa notificación a las Autoridades Nacionales Competentes de los demás Países Miembros, determinará lo correspondiente mediante Resolución.

CAPÍTULO II

DE LA NOTIFICACIÓN SANITARIA OBLIGATORIA

Artículo 5.- Los productos cosméticos a que se refiere la presente Decisión requieren, para su comercialización o expendio en la Subregión, de la Notificación Sanitaria Obligatoria presentada ante la Autoridad Nacional Competente del primer País Miembro de comercialización.

Los productos manufacturados en la Subregión deberán realizar la Notificación Sanitaria Obligatoria en el País Miembro de fabricación de manera previa a su comercialización.

Artículo 6.- Se entiende por Notificación Sanitaria Obligatoria la comunicación en la cual se informa a las Autoridades Nacionales Competentes, bajo declaración jurada, que un producto cosmético será comercializado a partir de la fecha determinada por el interesado. En cualquier caso, tal comercialización deberá ser posterior a la fecha de recepción de la Notificación por parte de la Autoridad Nacional Competente del primer País Miembro de comercialización.

Artículo 7.- La Notificación Sanitaria Obligatoria a que hace referencia el artículo anterior, deberá estar acompañada de los siguientes requisitos:

1. INFORMACIÓN GENERAL

- a) Nombre del Representante Legal o Apoderado acompañado de los documentos que acrediten su representación, según la normativa nacional vigente;
- b) Nombre del producto o grupo cosmético para el cual se está presentando la notificación;
- c) Forma Cosmética;
- d) Nombre o razón social y dirección del fabricante o del responsable de la comercialización del producto autorizado por el fabricante, establecido en la Subregión;
- e) Pago de la tasa establecida por el País Miembro.

2. INFORMACIÓN TÉCNICA

- f) La descripción del producto con indicación de su fórmula cualitativa. Adicionalmente se requerirá la declaración cuantitativa para aquellas sustancias de uso restringido y los activos que se encuentren en normas con parámetros establecidos para que ejerzan su acción cosmética, así no tengan restricciones;
- g) Nomenclatura internacional o genérica de los ingredientes (INCI);
- h) Especificaciones organolépticas y fisicoquímicas del producto terminado;
- i) Especificaciones microbiológicas cuando corresponda, de acuerdo a la naturaleza del producto terminado;
- j) Justificación de las bondades y proclamas de carácter cosmético atribuibles al producto, cuya no veracidad pueda representar un problema para la salud. Deberá tenerse en cuenta que en dicha justificación no se podrán atribuir efectos terapéuticos a los productos cosméticos;
- k) Proyecto de arte de la etiqueta o rotulado;

- l) Instrucciones de uso del producto, cuando corresponda; y,
- m) Material del envase primario.

En el caso de productos fabricados fuera de la Subregión Andina, se requerirá, adicionalmente a lo señalado en los literales precedentes, la presentación del Certificado de Libre Venta del producto o una autorización similar expedida por la autoridad competente del país de origen. La fecha de expedición del Certificado de Libre Venta no deberá tener una antigüedad mayor de cinco años contados desde la fecha de presentación de la correspondiente Notificación Sanitaria Obligatoria.

En el caso de regímenes de subcontratación o maquila para productos fabricados por terceros, en la Subregión o fuera de ésta, se requerirá, adicionalmente a lo señalado en los literales precedentes, la presentación de la Declaración del Fabricante.

Artículo 8.- La Autoridad Nacional Competente, al recibir la Notificación Sanitaria Obligatoria correspondiente, revisará que esté acompañada de los requisitos exigidos, caso en el cual, sin mayor trámite, le asignará un código de identificación para efectos del etiquetado y de la vigilancia y control sanitario en el mercado. Los demás Países Miembros reconocerán el código asignado.

Artículo 9.- Cuando la Notificación Sanitaria Obligatoria no esté acompañada de los requisitos exigidos, la Autoridad Nacional Competente no asignará el código de identificación al que se refiere el artículo 8, e informará al interesado en el acto cuáles recaudos faltan para que sea legalmente aceptada.

Artículo 10.- Los productos cosméticos con la misma composición básica cualitativa, uso y denominación genérica, que posean diferentes propiedades organolépticas (color, olor y sabor) serán considerados grupos cosméticos. También se consideran grupos cosméticos, los tintes con la misma composición cualitativa de sus colorantes, los cosméticos de perfumería con la misma fragancia y los productos cosméticos para maquillaje de la misma composición básica y diferente tonalidad. Los grupos cosméticos se ampararán bajo una misma Notificación Sanitaria Obligatoria.

Artículo 11.- En el caso que el interesado requiera comercializar un mismo producto con otra marca, deberá informar este hecho a las Autoridades Nacionales Competentes para fines de la vigilancia en el mercado.

Asimismo, las modificaciones de la marca del producto; del titular del producto; del titular de la Notificación Sanitaria Obligatoria; del producto o del fabricante, deberán informarse de manera inmediata a la Autoridad Nacional Competente para los mismos fines, anexando los respectivos documentos.

Artículo 12.- Las modificaciones o reformulaciones de los componentes secundarios no requieren de una nueva Notificación Sanitaria Obligatoria. En estos casos, el interesado deberá informar por escrito a la Autoridad Sanitaria Nacional Competente, presentando la documentación respectiva.

Artículo 13.- Las modificaciones o reformulaciones sustanciales en la composición básica de un producto cosmético requieren una nueva Notificación Sanitaria Obligatoria.

A los efectos del párrafo anterior, se entiende por composición básica aquella que le confiere las características principales al producto y por modificaciones o reformulaciones sustanciales aquellas que impliquen cambios en la naturaleza o función del producto.

Artículo 14.- La incorporación al producto o grupo cosmético de nuevas variedades en cuanto al color, olor o sabor, se entenderá como una ampliación de la Notificación Sanitaria Obligatoria. Para proceder a dicha ampliación deberá cumplirse con los requisitos establecidos en el artículo 7 de la presente Decisión en lo que corresponda.

Artículo 15.- Las modificaciones, reformulaciones o incorporaciones a que hacen referencia los artículos 11 al 14, que no fueren debida e inmediatamente informados a la Autoridad Nacional Competente, podrán ser sancionados por ésta conforme a su legislación interna.

Artículo 16.- La vigencia de la Notificación Sanitaria obligatoria está sujeta a lo que al efecto disponga la legislación interna de los Países Miembros. No obstante, dicha vigencia no podrá ser inferior a siete años contados desde la fecha de presentación de la notificación.

Artículo 17.- Las muestras de productos cosméticos podrán circular en los Países Miembros con propósitos de investigación científica sin Notificación Sanitaria Obligatoria. Su regulación se aplicará conforme a las normas nacionales de cada País Miembro.

CAPÍTULO III

DE LA COMERCIALIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS COSMÉTICOS

Artículo 18.- Sin perjuicio de lo señalado en el Capítulo anterior, los productos cosméticos sólo podrán comercializarse si en el envase o en el empaque figuran con caracteres indelebles, fácilmente legibles y visibles, las menciones que se detallan a continuación:

- a) Nombre o razón social del fabricante o del responsable de la comercialización del producto cosmético, establecido en la Subregión.

Podrán utilizarse abreviaturas, siempre y cuando pueda identificarse fácilmente en todo momento a la empresa;

- b) Nombre del país de origen;
- c) El contenido nominal en peso o en volumen;
- d) Las precauciones particulares de empleo establecidas en las normas internacionales sobre sustancias o ingredientes y las restricciones o condiciones de uso incluidas en las listas internacionales a que se refiere el artículo 3 o en las Resoluciones que al efecto adopte la Secretaría General conforme al artículo 4;
- e) El número de lote o la referencia que permita la identificación de la fabricación;
- f) El número de Notificación Sanitaria Obligatoria con indicación del país de expedición;
- g) La lista de ingredientes precedida de la palabra “ingredientes” siempre que los listados o Resoluciones referidos en los artículos 3 y 4 así lo dispongan.

En el caso que las precauciones particulares del literal “d)” excedan el tamaño del envase o empaque, éstas deberán figurar en un prospecto que el interesado incorporará al envase.

Artículo 19.- En los envases o empaques de los productos que se expenden en forma individual que sean de tamaño muy pequeño, y en los que no sea posible colocar todos los requisitos previstos en el artículo anterior, deberá figurar como mínimo:

- a) El nombre del producto;
- b) El número de Notificación Sanitaria Obligatoria;
- c) El contenido nominal;
- d) El número de lote; y,
- e) Las sustancias que impliquen riesgo sanitario siempre que los listados o Resoluciones referidos en los artículos 3 y 4 así lo dispongan.

Artículo 20.- Las frases explicativas que figuren en los envases o empaques deberán estar en idioma español. Para los productos importados de terceros países, deberá figurar la traducción al idioma español de por lo menos el modo de empleo y las precauciones particulares, si las hubiere.

Artículo 21.- El País Miembro que apruebe la comercialización de productos que incluyan nuevas sustancias de origen subregional, informará de este hecho a los demás Países Miembros por intermedio de la Secretaría General.

Artículo 22.- Los responsables de la comercialización podrán recomendar en el envase, etiqueta o prospecto, el plazo adecuado de consumo de acuerdo a la vida útil del producto cosmético, cuando estudios científicos así lo demuestren.

CAPÍTULO IV

DE LA VIGILANCIA SANITARIA

Artículo 23.- A efectos de facilitar la acción de vigilancia y control sanitario, los titulares, fabricantes, importadores o comercializadores, presentarán a la Autoridad Sanitaria Nacional Competente del resto de los Países Miembros copia certificada de la Notificación a que se refiere el artículo 5, acompañada de la información contemplada en los literales f), h), i) y l) del artículo 7.

Artículo 24.- Tanto el titular de la Notificación, como el fabricante del producto, son solidariamente responsables de la conformidad de este último con los reglamentos técnicos o normas técnicas obligatorias de carácter sanitario, así como con las condiciones de fabricación y de control de calidad exigidas por la Autoridad Nacional Competente. Asimismo, son responsables solidarios por los efectos adversos comprobados que sobre la salud individual o colectiva pueda experimentar la población usuaria de los productos, ocasionados por la transgresión de las normas o de las condiciones de salud establecidas.

Artículo 25.- Los productos cosméticos que se comercialicen en la Subregión deberán cumplir en todo momento con los requisitos señalados en el artículo 7. Tanto el titular, como el fabricante, serán los responsables de tal cumplimiento, así como de suministrar, a requerimiento de la Autoridad Nacional Competente, los patrones y materias primas junto con sus respectivos certificados analíticos y los métodos de ensayo necesarios para realizar la verificación de la calidad sanitaria.

Artículo 26.- Si con base en razones científicas y en aplicación de su sistema de vigilancia sanitaria, un País Miembro comprueba que un producto cosmético notificado representa un riesgo para la salud, lo someterá a evaluación, suspenderá, prohibirá su comercialización dentro de su territorio o aplicará las medidas correctivas que fueren necesarias. Las medidas que adopte deberán guardar proporción con el nivel de riesgo sanitario.

El País Miembro que adoptó la medida informará su adopción a la Secretaría General y a los demás Países Miembros de manera inmediata, acompañando al efecto una justificación detallada.

Artículo 27.- De oficio, a solicitud de parte o a solicitud de otro País Miembro o de la Secretaría General, si un País Miembro comprueba que un producto cosmético Notificado en otro País Miembro representa un riesgo actual o potencial cierto para la salud, podrá someterlo a evaluación, suspender o prohibir su comercialización dentro de su territorio. Las medidas que adopte deberán guardar proporción con el nivel de riesgo sanitario.

El País Miembro que adoptó la medida informará su adopción a la Secretaría General y a los demás Países Miembros de manera inmediata, acompañando al efecto una justificación detallada, sin perjuicio del cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 72 del Acuerdo de Cartagena, cuando se trate de productos originarios de la Subregión.

Artículo 28.- Además de lo dispuesto en el artículo anterior, un País Miembro o la Secretaría General podrán solicitar al País Miembro que adopte la medida de vigilancia o control sanitario, las informaciones o aclaraciones que consideren pertinentes así como la remoción total o parcial de la misma.

Sin perjuicio de ello, los Países Miembros o los particulares que se consideren afectados por la medida, podrán acudir a la Secretaría General para que ésta se pronuncie de conformidad con el Artículo 73 del Acuerdo.

CAPÍTULO V

DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA COSMÉTICA

Artículo 29.- Los Países Miembros adoptarán la Norma Técnica Armonizada de Buenas Prácticas de Manufactura Cosmética, la cual figura como Anexo 2 de la presente Decisión.

En todo caso, las Autoridades Nacionales Competentes exigirán un nivel básico de cumplimiento con las Normas de Buenas Prácticas de Manufactura, al otorgar la licencia de funcionamiento, de capacidad o su equivalente nacional. La licencia tendrá vigencia indefinida y será necesaria para acceder a la Notificación Sanitaria Obligatoria.

CAPÍTULO VI

DE LA ASISTENCIA Y COOPERACIÓN ENTRE LAS AUTORIDADES NACIONALES COMPETENTES

Artículo 30.- Los Países Miembros, a través de sus respectivas Autoridades Nacionales Competentes, se prestarán asistencia mutua y cooperación e intercambiarán información para la correcta aplicación de la presente Decisión. En el marco de esta asistencia podrán desarrollarse, entre otras, las siguientes actividades:

- a) Evaluación de la incorporación o retiro de listados internacionales, productos o instrucciones;
- b) Diseño y ejecución de un Programa de Formación y Capacitación de Inspectores en la Subregión Andina;
- c) Implementación de un Sistema de Información para prevenir, investigar y combatir los riesgos sanitarios de los cosméticos; y,
- d) Apoyo a la investigación y desarrollo de productos cosméticos con ingredientes de origen nativo.

La Secretaría General prestará su apoyo a las Autoridades Nacionales para el desarrollo de las actividades mencionadas.

DISPOSICIÓN FINAL

Artículo 31.- A los efectos de la presente Decisión y en particular en lo relativo a los regímenes de vigilancia y control, sanciones, prohibiciones y tarifas que estén vigentes en las legislaciones nacionales de los Países Miembros, deberá entenderse que la Notificación Sanitaria Obligatoria equivale al Registro Sanitario.

Artículo 32.- Deróguese la Decisión 412.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única.- La Secretaría General, previa consulta a las Autoridades Nacionales Competentes en materia de cosméticos, adoptará mediante Resolución el Reglamento sobre Control y Vigilancia Sanitaria de que trata la presente Decisión, en un plazo de 6 meses calendario contados a partir de su fecha de entrada en vigencia, así como los criterios de homologación de la codificación correspondiente.

Hasta tanto se adopte dicho Reglamento, serán de aplicación las disposiciones internas sobre control y vigilancia de los Países Miembros, en lo que no se encuentre regulado por la presente Decisión.

Dada en la ciudad de Lima, Perú, a los ocho días del mes de marzo del año dos mil dos.

ANEXO 1**LISTA INDICATIVA DE PRODUCTOS COSMÉTICOS**

- a) Cosméticos para niños.
- b) Cosméticos para el área de los ojos.
- c) Cosméticos para la piel.
- d) Cosméticos para los labios.
- e) Cosméticos para el aseo e higiene corporal.
- f) Desodorantes y antitranspirantes.
- g) Cosméticos capilares.
- h) Cosméticos para las uñas.
- i) Cosméticos de perfumería.
- j) Productos para higiene bucal y dental.
- k) Productos para y después del afeitado.
- l) Productos para el bronceado, protección solar y autobronceadores.
- ll) Depilatorios.
- m) Productos para el blanqueo de la piel.

ANEXO 2**NORMAS DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA PARA LA INDUSTRIA DEL COSMÉTICO EN LA COMUNIDAD ANDINA****I. PERSONAL**

Cada empresa debe tener personal con los conocimientos, experiencia, competencia y motivación que su puesto requiere.

1. El personal debe tener la educación, capacitación y experiencia o combinación de éstas, que le permitan el buen desempeño de las tareas asignadas.
2. Es necesario que el personal responsable o de gestión esté contratado a tiempo completo o por el tiempo en que la empresa se encuentre produciendo.
3. Es esencial identificar las necesidades de capacitación del personal, cualquiera sea su nivel dentro de la jerarquía de la empresa, y diseñar planes adecuados para alcanzar los propósitos de la capacitación.
4. Los cursos de entrenamiento pueden ser realizados por la misma empresa o por empresas externas especializadas, de acuerdo a sus recursos.

5. Tomando en cuenta el conocimiento técnico y la experiencia de una sección de personal determinada, se deben redactar e implantar cursos de capacitación adaptados a sus trabajos y responsabilidades. En consecuencia, es fundamental que el personal clave y el de fabricación reciban una capacitación completa en cuanto a los métodos y nivel de competencia requeridos para llevar a cabo diferentes operaciones (pesada, mezclado, mantenimiento, prácticas de higiene industrial, fabricación, verificación, entre otras).
6. El programa de capacitación debe ser objeto de revisiones y seguimientos periódicos.
7. Todo el personal debe saber leer y escribir el idioma castellano.

II. ORGANIZACIÓN

La estructura organizacional debe estar claramente definida, a los efectos de comprender la organización y el funcionamiento de la compañía. Cada empleado debe conocer su responsabilidad y encontrar un lugar definido en la estructura.

La empresa debe poder contar con recursos adecuados y apropiados en cuanto a personal, instalaciones, equipos y maquinarias.

1. El responsable de control de calidad será independiente en sus competencias del responsable de producción.
2. Las empresas cosméticas deberán tener una organización adecuada, la cual deberá ser demostrada a través de organigramas generales, donde se contemple su estructura jerárquica.

3. Toda empresa dedicada a la manufactura de productos cosméticos debe contar con los servicios de un director técnico, quien será un profesional idóneo para el desempeño de sus funciones. Las legislaciones nacionales podrán definir profesiones específicas para el desempeño de este cargo.

III. SANEAMIENTO E HIGIENE

La empresa deberá mantener los ambientes, equipos, máquinas e instrumentos, así como materias primas, componentes, graneles y productos terminados, en buenas condiciones de higiene.

El personal debe respetar prácticas de higiene y seguir las instrucciones de la empresa sobre cómo trabajar.

1. Todo el personal, antes de ser contratado y durante el tiempo de empleo, debe someterse a exámenes médicos, para garantizar un apropiado estado de salud que no ponga en riesgo de contaminación los productos en ninguna fase del proceso.
2. Cualquier afección en la piel será causal de separación temporal del trabajador del área de producción.
3. Debe evitarse el contacto directo de las manos del operario con materias primas y productos intermedios o a granel, durante las operaciones de fabricación o envasado.
4. La organización de la producción debe prevenir riesgos de gua estancada, polvo en la atmósfera, presencia de insectos u otros animales.
5. Los equipos de llenado y empaque deben ser limpiados y desinfectados de acuerdo a su diseño y uso.
6. Los productos de limpieza deben estar claramente identificados, para que nunca entren en contacto con los cosméticos.
7. Toda empresa dedicada a la elaboración de productos cosméticos, deberá contar con los elementos necesarios para la administración de primeros auxilios al personal que los necesite.
8. La empresa tendrá en funcionamiento un programa de limpieza; se verificará periódicamente el cumplimiento del mismo y se llevará un registro con las observaciones a que haya lugar.

9. La empresa aplicará un programa de fumigación y eliminación de roedores, llevando un registro de su cumplimiento.

En dichos programas deberán quedar claramente expresadas las medidas a tomar que prevengan la contaminación de equipos, instalaciones, materias primas, materiales, productos intermedios, productos en proceso y productos terminados.

IV. EQUIPOS, ACCESORIOS Y UTENSILIOS

La maquinaria de la producción debe ser diseñada, instalada y mantenida de acuerdo a sus propósitos, sin poner en riesgo la calidad del producto. Asimismo, deberá ubicarse teniendo en cuenta los desplazamientos y ser limpiada de acuerdo a procesos definidos.

1. Las maquinarias y equipos se instalarán en ambientes lo suficientemente amplios, que permitan el flujo del personal y materiales y que minimicen las posibilidades de confusión y contaminación.
2. El material de los equipos, accesorios y utensilios no debe ser reactivo, adionante, ni absorbente, con las materias primas o con cualquier otro producto utilizado en la fabricación que se ponga en su contacto. Dicho material debe reunir características sanitarias tales como ser inalterable, de paredes lisas, que no presenten fisuras o rugosidades capaces de albergar restos que generen contaminaciones microbianas o de otro tipo.
3. Toda maquinaria o equipo que lo requiera debe someterse a programas de mantenimiento y verificación periódica a los efectos que éstos sirvan realmente a los propósitos para los que están destinados.
4. Para los equipos de pesada e instrumentos de medición se debe realizar una calibración periódica.
5. Los equipos deben ser sanitizados periódicamente poniendo especial énfasis en la limpieza de llaves de paso, bombas, codos de tuberías, empalmes y demás, para evitar que sean focos de concentración de materias contaminables por flora microbiana o restos de producciones anteriores.
6. Los informes de limpieza, mantenimiento y utilización de los equipos, fechados y firmados por los responsables, formarán parte de la documentación del lote elaborado.

7. En los casos en que el equipo origine ruido o calor excesivos, se tomarán las precauciones necesarias para la protección de los operarios.

V. MANTENIMIENTO Y SERVICIOS

Las máquinas e instalaciones deben mantenerse en buenas condiciones de operación, de acuerdo a programas preestablecidos por departamentos competentes de la empresa o bien por cumplimiento de un contrato de mantenimiento. Debe existir un registro de todas las operaciones de mantenimiento llevadas a cabo en los equipos.

1. Las fuentes de los distintos tipos de agua deben ser mantenidas en condiciones apropiadas para que provean la calidad requerida, según el destino de cada una de ellas (desionizada, ablandada, purificada, estéril u otra).
2. Los equipos de producción de agua deben garantizar su calidad y la conformidad del producto terminado. Debe poder procederse a sistemas de desinfección, de conformidad a sistemas bien definidos.
3. Las tuberías deben construirse de manera de evitar la corrosión, riesgos de contaminación y estancamiento.
4. Los materiales deben ser elegidos de manera que la calidad del agua no se vea afectada. Asimismo, deben poder identificarse las tuberías de agua caliente, fría, desmineralizada y vapor. La calidad química y microbiológica debe ser monitoreada regularmente de acuerdo a procedimientos escritos, y cualquier anomalía debe ser seguida de una acción correctiva.
5. El aire comprimido de producción central o no, debe ser utilizado bajo permanente vigilancia para evitar contaminación con partículas materiales o microbianas, más allá de los niveles aceptados.
6. Los filtros de aire deben estar bajo control en su limpieza y en su eficiencia, según las especificaciones de cada área en particular.
7. Deben existir también instrucciones escritas referidas a la atención de los distintos servicios: electricidad, agua, vapor, gas, aire comprimido, vacío, calefacción y otros.
8. Deben existir programas de prevención de incendios y lucha contra el fuego, propios de la empresa o de acuerdo a la legislación vigente en el país.

9. La empresa deberá contar con programas para el tratamiento de efluentes, cuando corresponda, propios o de acuerdo a la legislación de su país.
10. La empresa deberá mantener programas de emergencia debidos a escapes tóxicos o por cualquier otra circunstancia, propios de la empresa o exigidos por la reglamentación legal de cada país.

VI. ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

Los materiales, así como también el producto terminado, debe ser guardado en condiciones apropiadas a su naturaleza, de manera de garantizar una eficiente identificación del lote, así como una correcta rotación.

1. Debe existir un sistema confiable que evite el uso del material rechazado, así como del material que aún no ha sido controlado.
2. Para el caso de almacenamiento de graneles, deben establecerse procedimientos específicos.
3. Deben existir procedimientos para el despacho de manera de asegurar que la calidad del producto no se vea alterada.
4. Antes de colocar el producto en el mercado debe asegurarse que cumple los estándares previamente fijados.
5. La confiabilidad del almacenamiento y la distribución depende del método utilizado. El método depende, a su vez, de la naturaleza del producto, el sistema de calidad de la empresa y el tipo de producción.

VII. MANEJO DE INSUMOS

La recepción de materiales para la producción debe seguir procedimientos establecidos, cada despacho debe ser registrado y verificada su conformidad. Deben establecerse procedimientos internos sobre la identificación, transporte de materias primas y material de empaque.

1. Los registros deben contener información que permitan la identificación del producto. Entre los datos que deben consignarse figuran los siguientes:
 - a) Nombre comercial en el remito y en los contenedores.
 - b) Nombre dado al producto en la firma misma (por ejemplo, un código), si este nombre es diferente del dado por el proveedor.

- c) Fecha de recepción.
 - d) Nombre del proveedor y número del lote.
 - e) Cantidad total y número de contenedores recibidos.
2. El muestreo debe ser efectuado por personal competente, asegurando que el mismo sea representativo del lote enviado.
 3. En la pesada, las materias primas y otros insumos deben ser identificados y cuantificados acorde con la fórmula del producto a elaborar.
 4. Debe pesarse en recipientes limpios, balanzas verificadas documentalmente, validadas y acordes al peso a determinar, o directamente, en la cuba de elaboración.
 5. Tanto en el muestreo como en la pesada deben tomarse las precauciones para evitar la contaminación cruzada y reposicionarse todos los contenedores de materia prima, para evitar cualquier riesgo o alteración de las mismas.
 6. La compra o abastecimiento es una actividad esencial en el sistema de calidad, consiste en manejar recursos que vienen desde fuera de la empresa y que son claves para la manufactura. Se refiere a:
 - a) Compra de materias primas y componentes, así como de la maquinaria para la manufactura.
 - b) Contratos parciales o totales de manufactura, por ejemplo, con una empresa especializada en el tema.
 7. Es esencial que las especificaciones de calidad sean establecidas en estrecha colaboración con los departamentos involucrados.
 8. Las responsabilidades para las actividades principales deben ser claramente definidas, por ejemplo:
 - a) Establecimiento de especificaciones de materias primas, componentes, entre otros.

- b) Aprobación a terceros y proveedores para asegurar la calidad.
 - c) Establecimiento de condiciones en la relación proveedor-consumidor (asistencias, auditorias).
 - d) Tener en cuenta los controles realizados por el proveedor o un tercero vinculado.
 - f) Establecimiento de cláusulas contractuales sobre temas diversos como: la forma de llevar a cabo las inspecciones, criterio de aceptación o rechazo, acciones a tomar en caso de no conformidad o por modificaciones, entre otros.
 - g) Otros requerimientos como precio, tiempos de entrega, o servicio post-venta, si fuera necesario.
9. Los documentos de compras deben contener datos describiendo claramente el producto, además debe definirse en un procedimiento, las responsabilidades concernientes a la confección de la orden de compra, el tipo de información o de requisitos a ser mencionados.
 10. Las empresas podrán mantener, adicionalmente, todos sus datos en forma de registros electrónicos o en medio magnético.
 11. 11. Los responsables de control de calidad conservarán una contra muestra del insumo, hasta la consumición total del mismo en el proceso.

VIII. PRODUCCIÓN

En cada etapa de la producción deben concebirse y llevarse efectivamente a cabo, medidas dirigidas a garantizar la seguridad de uso del producto. En todo momento debería poder identificarse la pieza de un equipo, un instrumento, una materia prima, un material de empaque, un producto de limpieza o un documento.

Cualquier sustancia diferente a una materia prima o producto a granel no debe ni puede ser reunido con los ítems anteriormente citados, con el fin de evitar la contaminación.

Las empresas podrán efectuar las operaciones de producción en su propia planta o acudir a terceros.

1. Las instrucciones relativas a la elaboración deben estar disponibles al comienzo del proceso.

2. Antes de comenzar una nueva elaboración debe controlarse que la maquinaria se encuentre limpia y en buenas condiciones de operación. Por otro lado, no deben existir elementos pertenecientes a procesos anteriores.
3. Cada producto a ser manufacturado debe ser identificado de manera que en cada etapa del proceso, cada operador pueda encontrar la referencia para llevar a cabo los controles necesarios.
4. Es esencial la posesión de una fórmula única con un modo operativo para una cantidad y máquina específica asociada al mismo.
5. Es importante precisar datos y condiciones de:
 - a) Maquinaria necesaria para manufacturar,
 - b) Fórmula única.
 - c) Tamaño de lote.
 - d) Listado de materias primas intervinientes con número de lote y cantidad pesada.
 - e) Modo operativo detallado: secuencias de agregado, temperatura, velocidades de agitación, tiempos, proceso de transferencia, entre otros.
6. En las operaciones de llenado y empaque:
 - a) La preparación: consiste en identificar los materiales de empaque y el granel.
 - b) Llenado y empaque: antes de comenzar debe controlarse la correcta limpieza de los equipos, así como la ausencia de materiales correspondientes al llenado y empaque anterior. Debe verificarse, además, que las instrucciones del empaque, muestreo y controles estén disponibles antes de comenzar la operación.
6. Los productos a ser empaquetados deben estar claramente etiquetados sobre la línea, para asegurar su identificación.
7. No podrán efectuarse fabricaciones de cosméticos de diferente naturaleza (sólidos, semi-sólidos, líquidos, etc.) en áreas comunes en forma simultánea, con los mismos equipos. La naturaleza de las operaciones a efectuar en la planta, depende de los tipos de cosméticos

que se elaboren, algunos de los cuales presentan requerimientos específicos.

8. Toda elaboración de lote/partida se inicia con una orden de producción que es copia fiel de la "fórmula maestra" vigente y cuyos términos son de estricto cumplimiento. Si eventualmente debe introducirse alguna modificación (materias primas, cantidades, técnicas, entre otros), la misma debe ser previamente aprobada por la dirección técnica, y debe quedar consignada en la orden de producción respectiva, con la justificación correspondiente y firma de los mismos responsables.

VIII. Producción y Análisis por Contrato

Sea cual fuere el tipo de contrato, bien sea para el control de calidad, la fabricación total o parcial de un producto a granel, el llenado y empaquetado parcial o total de un producto, todas las operaciones de contratación se deben definir adecuadamente, a fin de obtener un producto de calidad conforme a los estándares. Para tal efecto, se debe hacer un convenio entre el contratante y el contratista para establecer la responsabilidad de cada una de las partes.

1. 1. Es responsabilidad del contratante, evaluar la capacidad del contratista para llevar a cabo las operaciones adecuadas y asegurarse de que disponga, de los medios en su compañía (personal, instalaciones, maquinaria, aseguramiento de la calidad, entre otros). Si este es el caso, el contratante debe dar al contratista toda la información requerida, por ejemplo a través de un contrato escrito con detalles de las respectivas responsabilidades en las etapas pertinentes de la fabricación o el control de calidad.
2. El contratista debe respetar las condiciones y los términos formales preestablecidos. Debe prestar atención especial a los requerimientos técnicos que se han acordado. Debe facilitar todas las revisiones y auditorías que pueda requerir el contratante.

IX. GARANTÍA DE CALIDAD

IX. 1. Operaciones de Control de Calidad

Por operaciones de control de calidad se entienden todas aquellas operaciones que se realizan durante la fabricación con miras al monitoreo del cumplimiento con la calidad.

1. Es responsabilidad del personal de laboratorio el control de los bienes que se reciben, tanto como el control de los productos terminados.
2. Es responsabilidad del personal de fabricación, el control en el proceso.

3. Tanto los laboratorios como el personal de fabricación, deben disponer de la siguiente información:
 - a) Especificaciones.
 - b) Procedimiento de muestreo.
 - c) Métodos de inspección y pruebas.
 - d) Límites de aceptación.
4. En lo que se refiere a la fabricación, se deben llevar a cabo controles como los siguientes:
 - a) Identificación (número de código interno, nombre comercial).
 - b) Número de lote y fecha.
5. Los resultados obtenidos se deben refrendar, emplear y registrar. Estos registros deben tener como mínimo la siguiente información:
 - a) Resultado de inspecciones, mediciones y chequeos, al igual que las observaciones de parte del personal que lleva a cabo las operaciones.
 - b) En el caso específico de aprobación, debe establecerse claramente la situación de rechazado, aprobado o pendiente.
 - c) Se puede utilizar cualquier tipo de sistema de registro, siempre y cuando los documentos puedan consultarse rápidamente, así como reproducirse y mantenerse en buenas condiciones.
6. Se deben guardar suficientes cantidades de muestras de cada lote usado, para permitir análisis completos; la misma condición se aplica a cada lote de productos terminados, que deben mantenerse en su empaque.
7. Las muestras identificadas deben almacenarse en áreas de acceso restringido, diseñadas especialmente para tal fin.
8. Para lograr un efectivo control de calidad en la fabricación, una empresa debe, entre otras cosas, ser capaz de reclutar personal con el conocimiento, la experiencia, la competencia y la motivación necesarias.

9. Es primordial identificar las necesidades de entrenamiento de personal en calidad, a cualquier nivel de la jerarquía y diseñar un plan de entrenamiento.
10. Teniendo en cuenta la habilidad y la experiencia de una sección del personal, se deben diseñar e implementar cursos de entrenamiento adaptados a sus trabajos y responsabilidades. En consecuencia, por ejemplo, el entrenamiento completo es esencial para todo el personal clave y el personal de fabricación, en relación con los métodos y la capacidad requerida para llevar a cabo diferentes operaciones (por ejemplo, el pesado, la mezcla, mantenimiento, higiene industrial, fabricación, chequeos en línea, entre otros).

IX.2 Sistema de Gestión de Calidad

Para alcanzar los objetivos que se ha fijado una compañía, ésta debe diseñar, establecer y mantener un sistema de calidad, el cual es adaptado a sus actividades y a la naturaleza de sus productos.

A nivel de producción, consta de un sistema completo incluyendo la estructura organizacional, las responsabilidades, los recursos disponibles, los procedimientos y los procesos, con el fin de implementar la gestión de calidad.

1. Se debe definir claramente la estructura organizacional, con el fin de entender la organización y el funcionamiento de la compañía.
2. Cada miembro del personal debe conocer sus responsabilidades y sus tareas específicas y debe ser capaz de encontrar su lugar dentro de la estructura.
3. La compañía debe poder depender de recursos adecuados y apropiados en cuanto a personal, a instalaciones y a maquinaria se refiere.
4. Cada empresa, de acuerdo al monto y diversidad de su producción, debe establecer una estructura organizacional y emplear al personal adecuado en los diferentes campos de actividad; ellos deben ser personas cuyo conocimiento, experiencia, competencia y motivación se adapten a las tareas y a las responsabilidades asignadas.
5. Las instalaciones se deben diseñar, construir o adaptar y mantener para satisfacer las condiciones exigidas por las actividades para las cuales fueron creadas. En particular la iluminación, temperatura, humedad y ventilación no deben afectar directa o

indirectamente la calidad de los productos durante su fabricación o almacenamiento.

6. El equipo y la maquinaria deben ser colocados de forma que la movilización de materiales, la maquinaria y la gente no constituyan un posible riesgo para la calidad.
7. El mantenimiento del equipo y de la maquinaria se debe efectuar en forma eficiente para que puedan cumplir de forma efectiva el fin para el cual se crearon.
8. Cada compañía debe establecer su propio sistema de procedimientos e instrucciones de fabricación, teniendo en mente la naturaleza de su producción y la estructura organizacional que ha adoptado.
9. Los procesos utilizados en la fabricación deben ser perfeccionados previamente, antes de colocar cualquier producto en el mercado.
10. Se debe tener cuidado para que estos procesos sean implementados en condiciones controladas apropiadamente.

IX.3. Auditoria de Calidad

Las auditorias se deben efectuar de manera detallada e independiente, regularmente o cuando se soliciten, y las deben llevar a cabo personas competentes especialmente designadas. Estas auditorias pueden tener lugar bien en el sitio, o bien sea fuera del sitio de producción, en el punto de fabricación o de ubicación de los proveedores o los subcontratistas. Deben referirse al sistema de calidad en general.

X. DOCUMENTACIÓN, ARCHIVO Y BIBLIOTECA

Los documentos son indispensables para evitar errores provenientes de la comunicación verbal. La administración de estos documentos debe seguir un procedimiento donde se indique:

- Persona responsable de la emisión.
- Persona(s) a la que va dirigido.
- Lugar y sistema de archivo de la documentación.

Si hubiera modificaciones en los procedimientos, deben mencionarse los motivos y la fecha de realización de dichas modificaciones.

1. La empresa debe poseer documentación acerca de los procedimientos de:
 - a) Muestreo de materias primas y materiales de empaque.
 - b) Procesos de manufactura como métodos de llenado y empaque; métodos de inspección de máquinas y equipos.
 - c) Limpieza y desinfección de máquinas utilizadas durante la manufactura.
 - d) Acciones a llevar a cabo antes de comenzar una operación de producción.
 - e) Medidas a tomar y métodos a seguir en caso de no conformidad de materias primas, componentes, graneles, productos terminados.
 - f) Calibración de instrumentos de medición.
 - g) Reclamos.
3. Para una manufactura adecuada, es esencial mantener reglas documentadas y precisas para todas las operaciones. Estas deberían ofrecer una descripción detallada de las operaciones para elaborar un cierto producto.
4. Deben establecerse reglas de procesamiento y envasado para cada producto o grupo de productos.
5. Las especificaciones deben describir los requerimientos que deben cumplir las materias primas, materiales de empaque, graneles, semi-terminados y productos terminados.
6. Las especificaciones deben precisar los siguientes detalles:
 - a) Número interno o identificación adoptada por la compañía.
 - b) Requerimientos cualitativos (químicos, físicos, microbiológicos) y cuantitativos para la aceptación.
 - c) Fecha posibles controles.
 - d) Referencia de métodos utilizados.

7. Ante un incidente de calidad, debe poder llevarse a cabo una investigación eficiente. Para ello es esencial registrar los datos de procesos y empaque de cada lote.
8. El desarrollo de un sistema de asociación entre los documentos establecidos, concernientes a las diferentes operaciones de manufactura, así como las operaciones de control ligadas a todos los diferentes materiales, debería permitir el rastreo del lote.
9. Se deben realizar operaciones de registro y supervisión en cada fase de producción. Estas operaciones pueden consistir en:
 - a) Las mediciones y pruebas realizadas durante la fabricación y el empaquetado.
 - b) Los datos obtenidos de los equipos automatizados de procesamiento y verificación.
 - c) Los comentarios y observaciones que el personal de procesamiento y empaquetado formule durante la producción.
10. Los documentos pueden conservarse juntos en un mismo lugar o en los distintos departamentos pertinentes, para fines de consulta.
11. Las empresas podrán tener registros electrónicos, medios magnéticos u otro, como medio y sistema de documentación.
12. Las empresas mantendrán la documentación legalmente exigible, por la legislación de cada País Miembro.
13. Los procedimientos los fija la empresa en función de la naturaleza de su producción y de su estructura organizacional. Los mismos deben describir detalladamente, operaciones, precauciones y medidas a aplicar en las diferentes actividades productivas.

XI. EDIFICACIONES E INSTALACIONES

La construcción, adecuación y el mantenimiento deben ser acordes a las necesidades propias de la actividad. La iluminación, temperatura, humedad, ventilación, no deben afectar directa o indirectamente la calidad del producto, durante su manufactura o puesta en stock.

1. Los locales deben estar limpios y ordenados.
2. En las áreas de producción no debe haber personas ajenas a las mismas.


3. Las plantas cosméticas deben disponer de áreas específicas y separadas para las diferentes actividades que se realizan en ellas, a saber:
 - Fabricación
 - Acondicionamiento y empaque
 - Control de calidad
 - Almacenes y despachos
4. Las áreas destinadas a la elaboración de cosméticos se dedicarán exclusivamente a dicho fin. Podrán contemplarse excepciones para productos afines, previa autorización de la autoridad sanitaria competente.
5. Los drenajes deben tener un tamaño adecuado y estar directamente conectados a los ductos de desagüe impidiendo el retrosifonaje con los elementos necesarios. Además, los drenajes deben estar convenientemente protegidos, especialmente aquellos ubicados en las áreas de fabricación.
6. Deberá garantizarse el adecuado manejo de los desechos de acuerdo con las normas de control ambiental.
7. Tanto los vestuarios como los baños deben estar instalados cerca de las zonas de trabajo, convenientemente separados de las áreas de manufactura. Serán exclusivamente destinados al aseo y cambio de ropa del personal. Estarán adecuadamente ventilados y dotados de los servicios necesarios.
8. Todas las áreas donde exista peligro de contaminación por contacto o proyección de líquidos, deberán contar con instalaciones de duchas y piletas lava ojos, para el inmediato tratamiento de accidentes del personal.
9. Según el grado de contaminación a que sean susceptibles las áreas de producción, se clasifican en dos grandes grupos:

Zonas Negras: salas de entrada y de recepción, vestuarios y baños, talleres de mantenimiento, comedor, almacenes y oficinas.

Zonas Grises: Áreas de fabricación y de envase.

Tal calificación se establece a efectos de extremar las precauciones para evitar la contaminación de productos, siendo las zonas grises las de mayor exigencia en la aplicación de medidas de reducción del riesgo sanitario.

ANEXO 03: Planificación Auditoría de Diagnóstico

		PLAN DE AUDITORÍA		QSF CO SCH QC 1 017 - 2 Rev. 00	
				Auditoría N.	1
				Fecha Planificada:	08/04/2013
Objetivo:	Realizar una Auditoría de Diagnóstico para determinar Cumplimientos e Incumplimientos en cuanto al Almacenamiento de producto.				
Alcance:	Almacén, Shipping, Reaco-Ajustes, Materiales, Mantenimiento, Despachos, Materiales y Calidad	Tercero/Filial:	CDS AVON ECUADOR		
Criterio(s):	Instalaciones, Personal, Documentación, Calidad, Higiene y Seguridad				
Auditor Líder:	Adriana Ochoa				
Equipo Auditor:	Gabriela Pereira				
AGENDA DE LA AUDITORIA					
Fecha	Hora	Actividad	Lugar	Auditor(es)	Auditado(s)
08/04/2013	8:15	Reunión de Apertura	Sala de reuniones Centro de Distribución Avon Ecuador	Adriana Ochoa	Jose Hidalgo / Shipping Jhony Vallejo / Almacén Oscar Hurtado / Cargue Jonhy Recalde / Materiales David Suarez / Mantenimiento Gabriela Pereira / Calidad Javier Colcha / Ajustes-Reaco
08/04/2013	8:45	Auditoría	Oficina Calidad	Adriana Ochoa	Analista Calidad
08/04/2013	9:30	Auditoría	Oficina Almacén	Adriana Ochoa	Líder Almacén
08/04/2013	11:00	Auditoría	Oficina Shipping	Adriana Ochoa	Líder Shipping
08/04/2013	12:00	Auditoría	Oficina Cargue	Adriana Ochoa	Líder Cargue
08/04/2013	13:00	Almuerzo	Comedor	xxx	xxx
08/04/2013	14:30	Auditoría	Oficina Materiales	Adriana Ochoa	Líder Materiales
08/04/2013	15:00	Auditoría	Oficina Mantenimiento	Adriana Ochoa	Líder Mantenimiento
08/04/2013	17:00	Reunión de Cierre	Sala de reuniones Centro de Distribución Avon Ecuador	Adriana Ochoa	Jose Hidalgo / Shipping Jhony Vallejo / Almacén Oscar Hurtado / Cargue Jonhy Recalde / Materiales David Suarez / Mantenimiento Gabriela Pereira / Calidad Javier Colcha / Ajustes-Reaco
OBSERVACIONES					
Se destaca que de los incumplimientos que se detecten, se podrá incluir para los correspondientes planes de acción a otras áreas fuera de las auditadas.					
Gabriela Pereira , Quality Jr Analyst Nombre y Cargo Responsable Notificado					
				Fecha	04/04/2013

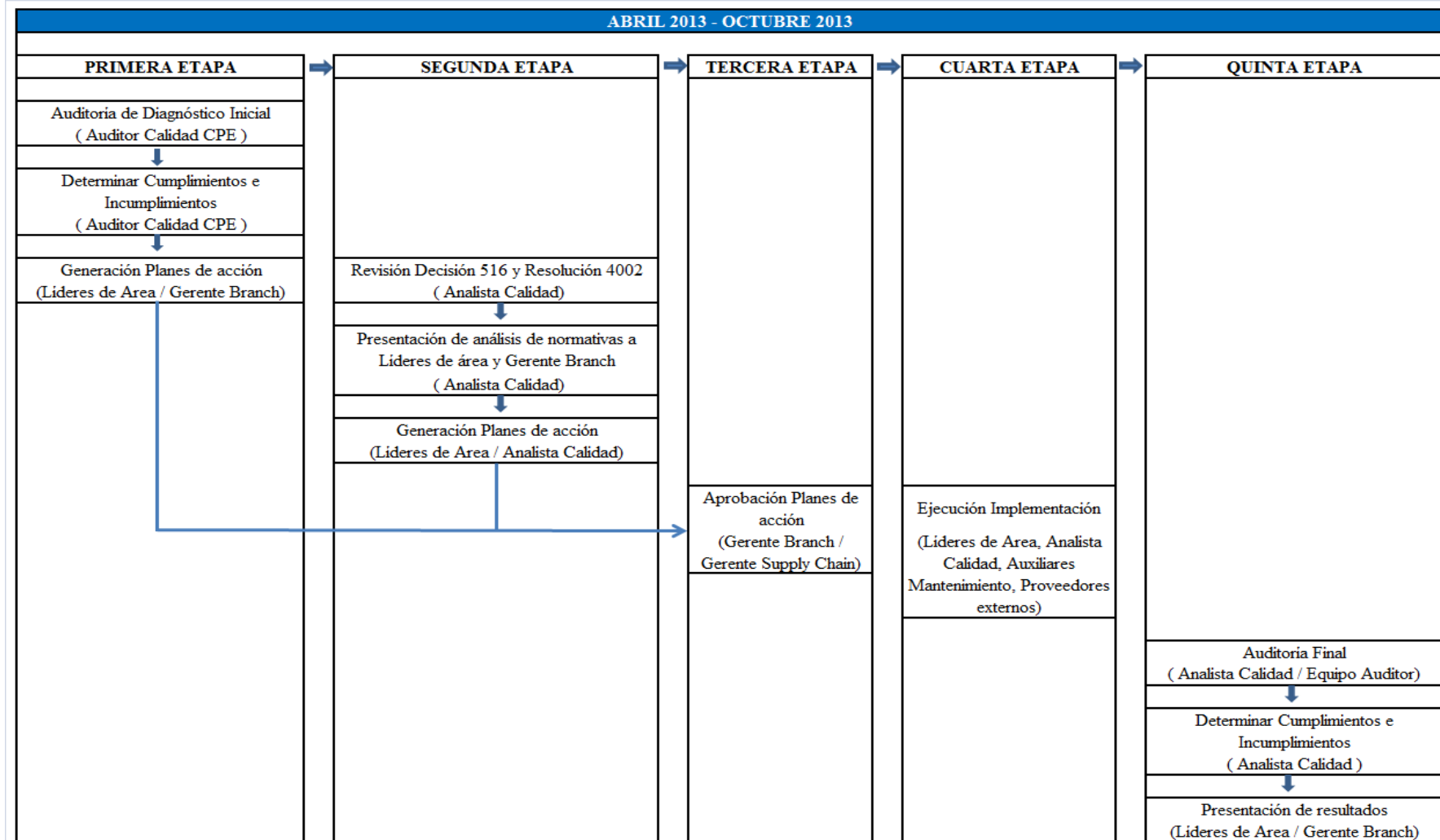
ANEXO 04. Auditoría de Diagnóstico Avon Ecuador

AUDITORIA DE DIAGNOSTICO AVON ECUADOR									
CALIFICADORES			EQUIPO AUDITOR						
2 CUMPLE			CALIDAD REGIONAL						
1 NO CUMPLE			CALIDAD LOCAL						
0 NO APLICA									
No.	PREGUNTA	RESPUESTAS			CALIFICACION			OBSERVACION	
		C	NC	N/A	C	NC	N/A		
INSTALACIONES									
1.1	¿Existe protección contra la entrada de roedores, insectos u otros animales?	X			2			No se realizan fumigaciones interna en el área de Shipping y Almacén, solo se realiza de manera externa de edificio y galpon	
1.2	¿Las vías de acceso para un CD son adecuadas? Están pavimentadas?		X		1			El lugar donde se ubica el producto rechazado es una zona sin pavimento y sin la protección necesaria	
1.3	¿La disposición de Almacenamiento preserva la integridad del material?		X		1			el producto esta dispuesto a racks pero no se observa limpieza en alturas	
1.4	¿Existe un área de Cuarentena para productos terminados claramente identificado como tal con el fin de evitar mezclas y despacho de producto sin aprobación?		X		1			No existe área de Cuarentena	
1.5	¿El almacén se encuentra debidamente ordenado?		X		1			Se observa falta de orden	
1.6	¿La iluminación del Almacén es adecuada ?	X			2				
1.7	¿El almacén cuenta con una buena ventilación?	X			2				
1.8	¿La compañía posee tanque de agua?	X			2			Tanque SCI de 50 mil galones de capacidad y Cisterna de almacenamiento de 120 metros cúbicos	
1.9	¿Se hace algún tratamiento antes de que el agua se almacene?		X		1			El agua es directamente alimentada de la red de agua potable de la empresa estatal	
1.10	¿Se efectua la limpieza del tanque de agua. Con qué frecuencia. Existe riesgos?		X		1			No existe un proveedor calificado para trabajo en espacio confinado, el personal de mantenimiento recibirá un curso y se evaluará con EHS la posibilidad de realizar la limpieza	
1.11	¿Se realiza análisis Físico - Químico, cuáles, con qué frecuencia, existen riesgos?		X		1				
1.12	¿Se realizan pruebas bacteriológicas con qué frecuencia, existen registros?		X		1				
1.13	¿En el área del comedor existe protección contra la entrada de roedores, insectos y otros animales?	X			2			Se tiene un cronograma de control de plagas y fumigaciones, se verifican desagües, grietas en pisos y paredes, ventanas con mallas	
1.14	¿Se dispone de una zona en el área de almacén para guardar los rótulos y etiquetas adicionales de manera segura?		X		1				
28	TOTAL				10	9	0	CUMPLE EL 36% (28 PUNTOS- 100%) LO REQUERIDO	

CALIFICADORES		AUDITORIA DE DIAGNOSTICO AVON ECUADOR						
2 CUMPLE		EQUIPO AUDITOR						
1 NO CUMPLE		CALIDAD REGIONAL						
0 NO APLICA		CALIDAD LOCAL						
No.	PREGUNTA	RESPUESTAS			CALIFICACION			OBSERVACION
		C	NC	N/A	C	NC	N/A	
PERSONAL								
2.1	¿Existe un plan de capacitaciones para los empleados?	X			1			
2.2	¿Las prohibiciones dentro de las diferentes áreas se cumple?	X			1			
2.3	¿La ropa que se utiliza es la adecuada para los trabajos que se realizan en las diferentes áreas?	X			2			
6	TOTAL				2	2	0	CUMPLE EL 33% (6 PUNTOS- 100%) LO REQUERIDO
DOCUMENTACIÓN								
3.1	¿Existen procedimientos de trabajo normalizado que describen en detalle las operaciones, las precauciones y medidas que deben aplicarse a cada una de las actividades en las diferentes áreas?	X			1			Se cuantan con algunos procedimientos en las áreas de Shipping, Mantenimiento, Almacén
3.2	¿Existen procedimientos escritos para la limpieza del tanque de agua?	X			1			
3.3	¿El personal del área de Shipping tiene acceso a los procedimientos?	X			1			
3.4	¿Hay registros de entrenamiento para los funcionarios de Shipping?	X			1			
3.5	¿El personal del área de Almacén tiene acceso a los procedimientos?	X			1			
3.6	¿Hay registros de entrenamiento para los funcionarios de Almacén?	X			1			
3.7	¿Están separados los Parking List por prioridad, cuadrados, tipos de caja, especiales	X			2			
3.8	¿El plan de carga Diaria en Almacén está evidenciado en la zona?	X			1			
3.9	¿En Shipping es emitido un reporte de desviaciones para accines correctivas?	X			2			Registro de Productividad y Calidad de Picceo
3.10	¿Existe un procedimiento sobre las actividades de Reacondicionamiento de productos?	X			1			El proceso esta definido pero no se encuentra documentos
3.11	¿Existe un registro de entrenamiento sobre las actividades de Reacondicionamiento de producto?	X			1			
3,12	¿Existe procedimeinto sobre la recepciòn e inspección de producto por parte del área de Calidad?	X			1			El proceso está definido pero no se encuentra documentado
24	TOTAL				4	10	0	CUMPLE EL 17% (24 PUNTOS- 100%) LO REQUERIDO

AUDITORIA DE DIAGNOSTICO AVON ECUADOR									
CALIFICADORES			EQUIPO AUDITOR						
2 CUMPLE			CALIDAD REGIONAL						
1 NO CUMPLE			CALIDAD LOCAL						
0 NO APLICA									
No.	PREGUNTA	RESPUESTAS			CALIFICACION			OBSERVACION	
		C	NC	N/A	C	NC	N/A		
HIGIENE Y SEGURIDAD									
4.1	¿La planta cumple con los requisitos de higiene y seguridad?		X			1		A pesar de contar con un programa de limpieza de un proveedor externo, falta limpieza en la bodega, en la zona donde se guardan los cascos de seguridad y en Shipping debido a la congestión y movilización de personas y productos se encuentra basura tirada en el piso, se debe revisar la frecuencia de aseo	
4.2	¿Es de fácil limpieza la planta?	X			2			Se debe revisar la posibilidad de cambio de químicos para la limpieza y aumentar el personal de limpieza	
4.3	¿El estado de higiene es el adecuado?		X			1		Se encontraron vasos sobre las cajas de productos con residuos de café, una causa puede ser debido a la ubicación de la zona de alimentacion cerca de la zona de trabajo	
4.4	¿Los exteriores de las áreas se encuentran con adecuado orden y limpieza?		X			1		Se encontraron pallets por fuera de la bodega encontrandose en la intemperie, estos pallets son los que se encuentran en mal estado y pueden ser reacondicionados. En el momento de la auditoria no se puede distinguir cuales están secos y cuales se encuentran mojados	
4.5	¿Las instalaciones eléctricas se encuentran en buen estado?		X			1		Existen cables expuestos por el lado de carga de los montacargas.	
4.6	¿El área de Almacén se encuentra con buena limpieza?		X			1		No existe limpieza en las alturas en ninguno de los dos galpones (cosméticos y no cosméticos).	
4.7	¿El almacenamiento del producto terminado se realiza con la debida seguridad y orden, evitando así los accidentes de manipulación?	X			2				
4.8	¿El producto se almacena aislado del suelo y lejos de las paredes para facilitar la limpieza e higiene y fomentar la conservación?	X			2				
4.9	¿Existe un programa de sanitización (control de roedores, insectos, etc), así como un registro de desempeño?	X			2				
4.10	¿El programa de Sanitización es utilizado y existe un responsable?	X			2				
4.11	¿El área de Shipping se encuentra limpio y organizado?		X			1			
4.12	¿Cuentan con indicadores y seguimiento a planes de acción de incidentes encontrados en bodega?	X			2				
24	TOTAL				12	6	0	CUMPLE EL 50% (24 PUNTOS- 100%) LO REQUERIDO	
GESTION DE CALIDAD									
5.1	¿Cuenta con Política de Calidad y Objetivos?		X			1			
5.2	¿Existen descripciones de funciones de los Inspectores de Calidad?		X			1			
5.3	¿Se conocen y se aplican requerimientos para el Almacenamiento de producto?		X			1			
5.4	¿Cuentan con estándares de PT para realizar las pruebas en el momento del recibo?	X			2			Al momento del recibo no se realizan pruebas del producto; las unidades para revisión son solicitadas posterior al ingreso de la mercadería	
5.5	¿El muestreo y aprobación de producto se realiza de acuerdo a lo establecido?	X			2			El muestreo del producto es diferente para producto Cosmético y para el producto No Cosmético	
10	TOTAL				4	3	0	CUMPLE EL 40% (10 PUNTOS- 100%) LO REQUERIDO	
92	TOTAL GENERAL				32	30	0	CUMPLE CON EL 35% (92 PUNTOS - 100%) DE LO REQUERIDO	

ANEXO 05. Implementación Buenas Prácticas de Almacenamiento Centro de Distribución Avon Ecuador



ANEXO 06. QSF EC SCH EHS 1 005-1 Check List para espacios Confinados



CHECK LIST EHS

QSF EC SCH EHS 1 005-1

CHECK LIST PARA ESPACIOS CONFINADOS

TIPO DE ESPACIO CONFINADO		SI	NO	OBSERVACIONES
TIPO A	IDLH atmósferas explosivas tóxicas o deficientes de oxígeno, peligro de derrumbes, riesgos eléctricos		X	
TIPO B	No comprometen la salud o la vida del operario, pueden controlarse con EPP, único riesgo el acceso de tamaño limitado	X		
TIPO C	Los riesgos no exigen modificaciones especiales a los procedimientos normales de trabajos o al uso de EPP adicionales a los normalmente recomendados para esa tarea		X	
ANÁLISIS GENERAL	Contienen o potencialmente pueden poseer, atmósferas peligrosas.		X	
	Posee algún elemento que puede ser contaminante para el personal		X	
	Posee una configuración interior que puede resultar peligrosa o que dificultaría las tareas de un eventual rescate		X	
	Contiene en su interior, elementos que pueden ser considerados peligrosos para la salud o seguridad del ocupante		X	
RIESGOS				
ATMOSFÉRICOS	Concentraciones de oxígeno menores a 19.5% o superiores a 23.5%	X		Medición de oxígeno
	Gases o vapores inflamables que exceden un 10% del LEL.		X	
	Concentraciones en la atmósfera de sustancias contaminantes o tóxicas por sobre el límite permitido de exposición OSHA (PEL).		X	
	Residuos en forma de polvos o neblinas que disminuyen la visión a menos de 1,5 mts. o que puedan resultar nocivos por encima de una concentración determinada,		X	
	Cualquier sustancia que pueda provocar efectos nocivos para la salud o que puedan dificultar la evacuación		X	
FÍSICOS	Maquinarias inactivas o en funcionamiento.		X	
	Cañerías.	X		
	Superficies resbaladizas o con pendientes pronunciadas.	X		
	Superficies con filos, puntas o de cualquier tipo que puedan resultar agresivas		X	
	Malas posturas		X	
DE ENTERRAMIENTOS	Este tipo de riesgos suelen encontrarse en túneles, silos o depósitos. Deben ser eliminados por apuntalamiento o limpieza		X	
DE CORROSIÓN	Generalmente debido a residuos o productos utilizados en limpieza, cuyos vapores pueden afectar piel y mucosa		X	
BIOLÓGICOS	Presencia de hongos, moho, bacterias, materiales en descomposición, etc.	X		
OTROS	Baja visibilidad	X		



CHECK LIST EHS

QSF EC SCH EHS 1 005-1

CHECK LIST PARA ESPACIOS CONFINADOS

PROCEDIMIENTOS		SI	NO	OBSERVACIONES
PROCEDIMIENTOS ANTES DE LA LIMPIEZA	Capacitación al personal que ingresará al Espacio confinado	X		
	INERTIZACIÓN, Introducción de gas inerte para asegurar que la atmosfera no sea combustible			Se decidirá después de la medición
	Medición de gases y vapores combustibles Nivel aceptable 10% por debajo LEL	X		
	Toxicidad Nivel aceptable Por debajo de PEL 29 CFR Part 1910- Z			
	LFL, limite superior de inflamabilidad por presencia de fuente de ignición			
	Medición de oxígeno entre 19,5% a 23.5% valor normal en el aire 20,8%	X		
	Medición de Contaminantes potenciales de la atmósfera interior (Superior, intermedio, inferior)	X		
	Aislamiento, desconexión del espacio confinado de todo elemento que lo vincula exteriormente o es bloqueado y señalizado (LOTO)	X		
	Ventilación/Purga, introducción de aire forzado al interior del Espacio Confinado			
	Permisos de Trabajo en Caliente			
	Línea de Rescate; Línea amarrada en un extremo al arnés del operario ingresado al espacio confinado y en otro extremo fijada a un punto de anclaje o a un aparejo para rescate	X		
	Vigilancia Externa Permanente	X		
	Designar a la/s persona/s que llevarán a cabo el ingreso, verificando que los mismos hayan sido capacitado en Trabajos en Espacios Confinados, y que están en conocimiento de los riesgos que encontrarán en el interior de los mismos			
	Verificar condiciones de ingreso, comprobar eliminación de riesgos	X		
	Bloqueo y Señalización (LOTO)	X		
	Proveer barreras de protección para peatones y vehículos en las proximidades del área de trabajo			
	Verificar y asegurar el mantenimiento de las condiciones de seguridad en el área confinada, para el ingreso y mientras dure el trabajos en su interior			
	Completar el "Permiso de Ingreso a Espacios Confinados" correspondiente	X		
	Suspender en forma inmediata, cuando se detecten condiciones de riesgo no previstas en el análisis original			




CHECK LIST EHS

QSF EC SCH EHS 1 005-1

CHECK LIST PARA ESPACIOS CONFINADOS

		SI	NO	OBSERVACIONES
EQUIPAMIENTO				
EPP	protección personal (EPP).	X		
	CASCOS	X		
	PROTECTORES AUDITIVOS		X	
	Protección de manos	X		
	Protección de pies	X		
	Cinturones de seguridad		X	
	Arnés/línea de vida	X		
	Equipo de respiración autónomos		X	
EQUIPO	comunicaciones	X		
	monitoreo permanente	X		
	ventilación.	X		
	Iluminación	X		
	medios de ingreso/egreso al recinto	X		
	emergencias y rescate.	X		
RESCATE EN CASO DE EMERGENCIA	Personal capacitado en primeros auxilios y resucitación cardiopulmonar		X	
	Arnés con línea de rescate amarrada a la espalda a nivel de hombros.	X		
	El otro extremo de la línea de rescate debe estar amarrada a un punto fijo del sistema mecánico de elevación	X		
	El sistema de elevación mecánico debe ser el adecuado para el rescate de persona en forma vertical a más de 2 mts	X		
CONTRATISTAS	Certificado de capacitaciones del personal que trabajará en espacios confinados	X		
	Proveer al contratista la información referente a los riesgos existentes en los espacios confinados	X		
	Coordinar con el contratista los procedimientos para el ingreso a los espacios confinados	X		
	Interrogar al contratista, sobre cualquier condición de riesgo adicional, que pueda generarse durante la ejecución de las tareas programadas.(trabajos en caliente, limpieza con solventes, pintura,etc)	X		

ANEXO 07: Equipos de Protección Personal y Herramientas de Trabajo

 CHECK LIST EHS																			
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO																			
ÁREA:										FECHA:									
N°	NOMBRE	EPP						OBSERVACIONES	HERRAMIENTAS DE TRABAJO					OBSERVACIONES					
		Guantes	Casco	Zapatos punta acero	Faja antilumbagia	Arnes	Uniforme		Estilete	Jaulas Pick	Coche hidraulico	Montacargas Limpio	Estado de Montacargas						
1	ANDRADE JUAN																		
2	CAIZA LUIS																		
3	CHANATAXI FREDDY																		
4	CHIGUANO CARLOS.																		
5	CHUQUI DANNY																		
6	CUEVA FRANCISCO																		
7	CHILUISA JAVIER																		
8	DE LA CRUZ EDISON																		
9	DIAZ RENATO																		
10	GUALOTUÑA VINICIO																		
11	GUAYASAMIN ERIKA																		
12	IZA ESTEBAN																		
13	LLUMIQUINGA JAIRO																		
14	LLUMIQUINGA JESUS																		
15	LOACHAMIN PATRICIO																		
16	LOACHAMIN LUIS																		
17	MATABAY DANIEL																		
18	ONTANEDA OSCAR.																		
19	PACHACAMA MAURICIO																		
20	PAUCAR EDWIN																		

CALIFICACIÓN PARA CADA ITEM	
ESTADO	CALIFICACIÓN
BUENO	3
REGULAR	2
MALO	1

PERSONAS QUE REALIZA LA INSPECCIÓN		
NOMBRE	ÁREA	FIRMA

ANEXO 08: Política de Sistema de Gestión Integrado**POLÍTICA DE SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

“Avon, como compañía líder en el rubro cosmético, vela no sólo por el bienestar integral de la mujer, sino que además tiene un compromiso con la comunidad en la que opera, desarrollando acciones de responsabilidad social empresarial, bajo estrictos códigos de ética, procurando ser un aporte a la sociedad.

Integrar la política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional forma parte de nuestra Misión, Visión, Principios y Valores con los siguientes compromisos:

- Mejorar continuamente los sistemas de Gestión de Calidad, Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional.
- Atender los requisitos legales, corporativos de los accionistas y otros requisitos aplicables;
- Lograr atender las necesidades de las representantes y consumidores;
- Mantener a nuestros empleados y proveedores capacitados, comprometidos y motivados;
- Mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable, actuando en la prevención de daños y en todos aquellos temas relacionados a la salud y seguridad, garantizando la integridad de nuestros empleados, contratistas y visitantes;
- Minimizar los impactos ambientales provenientes de las operaciones, previniendo la contaminación y utilizando tecnologías que promuevan la utilización racional de los recursos naturales;
- Ser una empresa reconocida como socialmente responsable.”

ANEXO 09: Plan de Capacitaciones Branch (EHS)

CALENDARIO DE CHARLAS DE SEGURIDAD, SALUD Y AMBIENTE			
	ÁREA	GRUPOS	RESPONSABLE
	Tema: TIPOS DE EXTINTORES		
CAMPAÑA 1	ALMACÉN	1er GRUPO (15 personas)	JHONY VALLEJO
		2do GRUPO (15 personas)	
	AJUSTES Y REACO	1 GRUPO 15 PERSONAS	JAVIRE COLCHA
	MATERIALES	1 GRUPO DE 7 PERSONAS	JONHY RECALDE
	SHIPPING	1er GRUPO (30 personas)	JOSE LUIS HIDALGO
		2do GRUPO (30 personas)	KERRY LAMA
	DESPACHOS	1 GRUPO DE 8 PERSONAS	OSCAR HURTADO
	MANTENIMIENTO	3 PERSONAS	DAVID SUAREZ
	Tema: MEDIDAS ERGONÓMICAS		
CAMPAÑA 2	ALMACÉN	1er GRUPO (15 personas)	JHONY VALLEJO
		2do GRUPO (15 personas)	
	AJUSTES Y REACO	1 GRUPO 15 PERSONAS	JAVIRE COLCHA
	MATERIALES	1 GRUPO DE 7 PERSONAS	JONHY RECALDE
	SHIPPING	1er GRUPO (30 personas)	JOSE LUIS HIDALGO
		2do GRUPO (30 personas)	KERRY LAMA
	DESPACHOS	1 GRUPO DE 8 PERSONAS	OSCAR HURTADO
	MANTENIMIENTO	3 PERSONAS	DAVID SUAREZ

CALENDARIO DE CHARLAS DE SEGURIDAD, SALUD Y AMBIENTE

	ÁREA	GRUPOS	RESPONSABLE
	Tema: MANEJO SEGURO DE MONTACARGAS		
CAMPAÑA 3	ALMACÉN	1er GRUPO (15 personas)	JHONY VALLEJO
		2do GRUPO (15 personas)	
	AJUSTES Y REACO	1 GRUPO 15 PERSONAS	JAVIRE COLCHA
	MATERIALES	1 GRUPO DE 7 PERSONAS	JONHY RECALDE
	SHIPPING	1er GRUPO (30 personas)	JOSE LUIS HIDALGO KERRY LAMA
		2do GRUPO (30 personas)	
	DESPACHOS	1 GRUPO DE 8 PERSONAS	OSCAR HURTADO
	MANTENIMIENTO	3 PERSONAS	DAVID SUAREZ
	Tema: GUIA PARA EMERGENCIAS		
CAMPAÑA 4	ALMACÉN	1er GRUPO (15 personas)	JHONY VALLEJO
		2do GRUPO (15 personas)	
	AJUSTES Y REACO	1 GRUPO 15 PERSONAS	JAVIRE COLCHA
	MATERIALES	1 GRUPO DE 7 PERSONAS	JONHY RECALDE
	DESPACHOS	1 GRUPO DE 8 PERSONAS	OSCAR HURTADO
	SHIPPING	1er GRUPO (30 personas)	JOSE LUIS HIDALGO KERRY LAMA
		2do GRUPO (30 personas)	
	MANTENIMIENTO	3 PERSONAS	DAVID SUAREZ

CALENDARIO DE CHARLAS DE SEGURIDAD, SALUD Y AMBIENTE

	ÁREA	GRUPOS	RESPONSABLE
	Tema: CONSERVEMOS LO QUE TENEMOS		
CAMPAÑA 8	ALMACÉN	1er GRUPO (15 personas)	JHONY VALLEJO
		2do GRUPO (15 personas)	
	AJUSTES Y REACO	1 GRUPO 15 PERSONAS	JAVIRE COLCHA
	MATERIALES	1 GRUPO DE 7 PERSONAS	JONHY RECALDE
	SHIPPING	1er GRUPO (30 personas)	JOSE LUIS HIDALGO KERRY LAMA
		2do GRUPO (30 personas)	
	DESPACHOS	1 GRUPO DE 8 PERSONAS	OSCAR HURTADO
	MANTENIMIENTO	3 PERSONAS	DAVID SUAREZ
	Tema: CUIDADO DE MANOS		
CAMPAÑA 10	ALMACÉN	1er GRUPO (15 personas)	JHONY VALLEJO
		2do GRUPO (15 personas)	
	AJUSTES Y REACO	1 GRUPO 15 PERSONAS	JAVIRE COLCHA
	MATERIALES	1 GRUPO DE 7 PERSONAS	JONHY RECALDE
	SHIPPING	1er GRUPO (30 personas)	JOSE LUIS HIDALGO KERRY LAMA
		2do GRUPO (30 personas)	
	DESPACHOS	1 GRUPO DE 8 PERSONAS	OSCAR HURTADO
	MANTENIMIENTO	3 PERSONAS	DAVID SUAREZ

CALENDARIO DE CHARLAS DE SEGURIDAD, SALUD Y AMBIENTE

	ÁREA	GRUPOS	RESPONSABLE
	Tema: PASOS PEATONALES		
CAMPAÑA 11	ALMACÉN	1er GRUPO (15 personas)	JHONY VALLEJO
		2do GRUPO (15 personas)	
	AJUSTES Y REACO	1 GRUPO 15 PERSONAS	JAVIRE COLCHA
	MATERIALES	1 GRUPO DE 7 PERSONAS	JONHY RECALDE
	SHIPPING	1er GRUPO (30 personas)	JOSE LUIS HIDALGO KERRY LAMA
		2do GRUPO (30 personas)	
	DESPACHOS	1 GRUPO DE 8 PERSONAS	OSCAR HURTADO
	MANTENIMIENTO	3 PERSONAS	DAVID SUAREZ
	Tema: COMO TRABAJAR SEGURO EN LAS ALTURAS (1,20m)		
CAMPAÑA 12	ALMACÉN	1er GRUPO (15 personas)	JHONY VALLEJO
		2do GRUPO (15 personas)	
	AJUSTES Y REACO	1 GRUPO 15 PERSONAS	JAVIRE COLCHA
	MATERIALES	1 GRUPO DE 7 PERSONAS	JONHY RECALDE
	SHIPPING	1er GRUPO (30 personas)	JOSE LUIS HIDALGO KERRY LAMA
		2do GRUPO (30 personas)	
	DESPACHOS	1 GRUPO DE 8 PERSONAS	OSCAR HURTADO
	MANTENIMIENTO	3 PERSONAS	DAVID SUAREZ

CALENDARIO DE CHARLAS DE SEGURIDAD, SALUD Y AMBIENTE

	ÁREA	GRUPOS	RESPONSABLE
	Tema: USOS ADECUADOS DE EPPs		
CAMPAÑA 13	ALMACÉN	1er GRUPO (15 personas)	JHONY VALLEJO
		2do GRUPO (15 personas)	
	AJUSTES Y REACO	1 GRUPO 15 PERSONAS	JAVIRE COLCHA
	MATERIALES	1 GRUPO DE 7 PERSONAS	JONHY RECALDE
	SHIPPING	1er GRUPO (30 personas)	JOSE LUIS HIDALGO KERRY LAMA
		2do GRUPO (30 personas)	
	DESPACHOS	1 GRUPO DE 8 PERSONAS	OSCAR HURTADO
	MANTENIMIENTO	3 PERSONAS	DAVID SUAREZ
	Tema: ALMACENAMIENTO ADECUADO		
CAMPAÑA 18	ALMACÉN	1er GRUPO (15 personas)	JHONY VALLEJO
		2do GRUPO (15 personas)	
	AJUSTES Y REACO	1 GRUPO 15 PERSONAS	JAVIRE COLCHA
	MATERIALES	1 GRUPO DE 7 PERSONAS	JONHY RECALDE
	SHIPPING	1er GRUPO (30 personas)	JOSE LUIS HIDALGO KERRY LAMA
		2do GRUPO (30 personas)	
	DESPACHOS	1 GRUPO DE 8 PERSONAS	OSCAR HURTADO
	MANTENIMIENTO	3 PERSONAS	DAVID SUAREZ

ANEXO 10: Plan de Capacitaciones Branch (Calidad)

PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES BRANCH ECUADOR				
ÁREA		FECHA	TEMA	OBJETIVO
1	AJUSTES	CAMP. 14	Manejo de producto terminado	Clasificación, selección y disposición de productos: estado físico /condiciones
			Reacondicionamiento productos Defectos Motivo 11	Evitar que otros motivos sean confundidos como defectos de calidad
			Cultura de Calidad	Sensibilización al cambio, importancia de la Calidad
2	SHIPING	CAMP. 14	Manejo de producto terminado	Identificar producto en mal estado y evitar que este sea surtido
			Devolución de producto al área de Almacén	Cumplir con requisitos BPA & etiquetado de cajas máster
			Lectura de lotes	Instruir al personal en la lectura e interpretación de lotes
			FEFO	Conocer que es, y su aplicación en la rotación del producto en el área
			Manipulación de Carga	Cumplir con las condiciones de almacenamiento
			Cultura de Calidad	Sensibilización al cambio, importancia de la Calidad

PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES BRANCH ECUADOR

AREA		FECHA	TEMA	OBJETIVO
3	ALMACÉN	CAMP. 15	Manipulación de carga	Definir adecuadas condiciones de almacenamiento
			Manejo de producto terminado	Identificar producto en mal estado, cuasas, acciones
			Identificación caja master - Requisitos Regionales	Instruir al personal en la información que requiere llevar la etiqueta de CM
			Lectura de lotes / Cambio de Lote / Vigencias	Instruir al personal en la lectura e interpretación de lotes
			FEFO vs FIFO	Cumplir eficientemente con el sistema
			Exportación de PT	Definir correctas condiciones
			Cultura de Calidad	Sensibilización al cambio, importancia de la Calidad
4	REACO	CAMP. 16	Tipos de Reacondicionamiento	Características, tipos de producto terminado
			Lectura de lotes	Instruir al personal en la lectura e interpretación de lotes
			BPA	Conocer que son y para que sirven las Buenas Prácticas de Almacenamiento
			Cultura de Calidad	Sensibilización al cambio, importancia de la Calidad
5	MATERIALES	CAMP. 16	Cultura de Calidad	Sensibilización al cambio, importancia de la Calidad
			Lectura de Lotes	

PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES BRANCH ECUADOR				
AREA		FECHA	TEMA	OBJETIVO
6	EHS, MANTENIMIENTO, TRANSPORTES, SERVICIOS GENERALES, CALIDAD	CAMP. 17	Cultura de Calidad	Sensibilización al cambio, importancia de la Calidad
7	DESPACHOS	CAMP. 18	Cultura de Calidad	Sensibilización al cambio, importancia de la Calidad
			Manejo de producto terminado	Identificar producto en mal estado, cuasas, acciones
			BPA	Conocer que son y para que sirven las Buenas Prácticas de Almacenamiento

ANEXO 11: Cronograma auditorías Buenas Prácticas de Almacenamiento

CRONOGRAMA AUDITORIAS BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO					
TIPO DE AUDITORÍA	ÁREA A AUDITAR	METODOLOGÍA	CRITERIO	FECHA	RESPONSABLE
Auditoría de Calidad Control: Buenas prácticas de Almacenamiento	Almacén	Auditoría en Sitio	En base a Decisión 516 y Resolución 4002	oct-13	Líder de Almacén
	Almacén	Auditoría en Sitio	En base al manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento	may-14	Líder de Almacén
	Almacén	Auditoría en Sitio	En base al manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento	dic-14	Líder de Almacén
	Shipping	Auditoría en Sitio	En base a Decisión 516 y Resolución 4002	oct-13	Líder Shipping
	Shipping	Auditoría en Sitio	En base al manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento	may-14	Líder Shipping
	Shipping	Auditoría en Sitio	En base al manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento	dic-14	Líder Shipping

CRONOGRAMA AUDITORIAS BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO

TIPO DE AUDITORÍA	ÁREA A AUDITAR	METODOLOGÍA	CRITERIO	FECHA	RESPONSABLE
Auditoría de Calidad Control: Buenas prácticas de Almacenamiento	Reaco-Ajustes	Auditoría en Sitio	En base a Decisión 516 y Resolución 4002	oct-13	Líder Ajustes
	Reaco-Ajustes	Auditoría en Sitio	En base al manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento	may-14	Líder Ajustes
	Reaco-Ajustes	Auditoría en Sitio	En base al manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento	dic-14	Líder Ajustes
	Despachos	Auditoría en Sitio	En base a Decisión 516 y Resolución 4002	oct-13	Líder Despachos
	Despachos	Auditoría en Sitio	En base al manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento	may-14	Líder Despachos
	Despachos	Auditoría en Sitio	En base al manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento	dic-14	Líder Despachos


CRONOGRAMA AUDITORIAS BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO

TIPO DE AUDITORÍA	ÁREA A AUDITAR	METODOLOGÍA	CRITERIO	FECHA	RESPONSABLE
Auditoría de Calidad Control: Buenas prácticas de Almacenamiento	Mantenimiento	Auditoría en Sitio	En base a Decisión 516 y Resolución 4002	oct-13	Líder Mantenimiento
	Mantenimiento	Auditoría en Sitio	En base al manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento	may-14	Líder Mantenimiento
	Mantenimiento	Auditoría en Sitio	En base al manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento	dic-14	Líder Mantenimiento
	Calidad	Auditoría en Sitio	En base a Decisión 516 y Resolución 4002	oct-13	Analista Calidad
	Calidad	Auditoría en Sitio	En base al manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento	may-14	Analista Calidad
	Calidad	Auditoría en Sitio	En base al manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento	dic-14	Analista Calidad

ANEXO 12: Muestra Listado Maestro de Documentos

#	Código	Tipo	Documento	Revisión	Area	Estado	Emisión	Actualización
1	QSP EC SCH AL 1 001	Procedimiento	RECEPCION Y VERIFICACION DE PRODUCTO	1.1	Almacén	Activo	28/09/2011	09/09/2013
2	QSP EC SCH AL 1 002	Procedimiento	INGRESO Y UBICACIÓN DE PRODUCTO	1.1	Almacén	Activo	28/09/2011	10/09/2013
3	QSF EC SCH AL 1 001-1	Formato	REGISTRO RECEPCIÓN DE EMBARQUE	1.0	Almacén	Activo	09/09/2013	
4	QSP EC SCH AL 1 003	Procedimiento	PREPARACION Y TRANSFERENCIA DE PRODUCTO	1.0	Almacén	Activo	28/09/2011	10/09/2013
5	QSP EC SCH AL 1 004	Procedimiento	EXPORTACIONES	1.1	Almacén	Activo	13/07/2011	09/10/2013
6	QSP EC SCH SP 1 001	Procedimiento	PROCEDIMIENTO DE PICKING	1.1	Shipping	Activo	25/07/2011	02/09/2013
7	QSP EC SCH SP 1 002	Procedimiento	REVISION DE PEDIDOS	1.1	Shipping	Activo	25/10/2011	28/06/2013
8	QSF EC SCH SP 1 002- 1	Formato	REGISTRO DE ERRORES DE PICKEO	1.0	Shipping	Activo	03/10/2011	
9	QSF EC SCH SP 1 002- 2	Formato	REGISTRO DESVIACIONES DE CALIDAD	1.0	Shipping	Activo	28/06/2013	
10	QSP EC SCH SP 1 003	Procedimiento	BALANCEO DE LINEAS	1.0	Shipping	Activo	20/09/2013	
18	QSP EC SCH QC 1 001	Procedimiento	INGRESO Y APROBACION PRODUCTO TERMINADO BCFT	1.0	Calidad	Activo	02/09/2013	
19	QSF EC SCH QC 1 001-1	Formato	REPORTE MINIMO DE INSPECCION BCFT	1.0	Calidad	Activo	02/09/2013	
20	QSP EC SCH QC 1 002	Procedimiento	INGRESO Y APROBACION PRODUCTO TERMINADO CFT	1.0	Calidad	Activo	27/08/2013	
21	QSF EC SCH QC 1 002-1	Formato	REPORTE MINIMO DE INSPECCION CFT	1.0	Calidad	Activo	27/08/2013	
22	QSP EC SCH QC 1 003	Procedimiento	TRATAMIENTO DE PRODUCTO DEVUELTO DEL CAMPO	1.0	Calidad	Activo	06/08/2013	

ANEXO 13: Planificación de la auditoría de evaluación final


		PLAN DE AUDITORÍA		QSF CO SCH QC 1 017 - 2 Rev. 00	
				Auditoría N.	2
				Fecha Planificada:	23/10/2013
Objetivo:	Evaluar Implementación Buenas Prácticas de Almacenamiento				
Alcance:	Almacén, Shipping, Servicios Generales, Mantenimiento, Ajustes-Reaco, Calidad, Despachos y EHS		Tercero/Filial:	Avon Ecuador	
Criterio(s):	Instalaciones, Personal, Equipos, Documentación, Saneamiento e Higiene				
Auditor Líder:	Gabriela Pereira				
Equipo Auditor:	Gabriela Pereira				
AGENDA DE LA AUDITORÍA					
Fecha	Hora	Actividad	Lugar	Auditor(es)	Auditado(s)
21/10/2013	9:00	Reunión de Apertura	Sala de Reuniones tercer piso	Gabriela Pereira	Líderes Branch
23/10/2013	9:30	Auditoría	Almacén	Gabriela Pereira	Jhony Vallejo - Líder Almacén
24/10/2013	10:30	Auditoría	Servicios Generales	Gabriela Pereira	Andres Osorio - Servicios Generales
23/10/2012	11:00	Auditoría	Despachos	Gabriela Pereira	Oscar Hurtado - Líder Despachos
23/10/2012	12:00	Auditoría	Mantenimiento	Gabriela Pereira	David Suarez - Líder Mantenimiento
23/10/2012	14:00	Auditoría	EHS	Gabriela Pereira	Ma. Fernanda García - Líder EHS
23/10/2012	15:00	Auditoría	Reaco - Ajustes	Gabriela Pereira	Javier Colcha - Líder Ajustes/Reaco
23/10/2012	16:00	Auditoría	Shipping	Gabriela Pereira	Joé Hidalgo - Líder Shipping
23/10/2012	16:30	Reunión de Cierre	Sala de Reuniones tercer piso	Gabriela Pereira	Líderes Branch
OBSERVACIONES					
Gabriela Pereira, Quality Jr Analyst Nombre y Cargo Responsable Notificado					
				Fecha	18/10/2013


ANEXO 14: Auditoría de Diagnóstico final Avon Ecuador



CHECK LIST VERIFICACIÓN AUDITORÍAS


C		1
NC		0
NA	N/A	1

No.	ACTIVIDAD / PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES	ÁREA INVOLUCRADA
		C	NC	N/A		
		1	0	1		
1	La Organización					
1.1	¿Tiene un orden adecuado, demostrado a través de organigramas generales que contemplen la estructura jerárquica?	1				Organización
1.2	¿Se cuenta con un representante legal de la empresa?	1				Organización
1.3	¿Tiene conocimiento el personal involucrado de las actividades de:					
1.3.1	a. Acondicionamiento	1			Capacitaciones de procesos en Reaco-Ajustes, procedimientos	Reaco
1.3.2	b. Almacenamiento	1			Existen Backups, cada persona está capacitada para cada función a desempeñar, hay una subdivisión por funciones	Almacén
1.4	Del Director Técnico:					
1.4.1	¿La organización cuenta con la dirección técnica, a cargo de un profesional con experiencia específica o especialización en el campo?	1				Organización
1.4.2	¿Tiene conocimiento de las funciones y responsabilidades que le conciernen?	1				Organización
	TOTAL	6			6	<div>Puntuación de cumplir todo lo requerido</div>


No.	ACTIVIDAD / PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES	ÁREA INVOLUCRADA
		C	NC	N/A		
		1	0	1		
2	Política de Calidad					
2.1	¿La organización cuenta con una política documentada de calidad en la que se establecen los objetivos y propósitos de calidad?	1			Política de sistemas integrados	Control de Calidad
2.2	¿La política de Calidad muestra su propósito de manera visible y activa a todos los integrantes del establecimiento?	1				Control de Calidad
	TOTAL	2			2	 Puntuación de cumplir todo lo requerido
3	Personal					
3.1	¿Están identificadas las necesidades de recursos humanos y se garantiza la provisión de personal suficiente y competente para la realización de la actividades de cada área?	1				Almacén, Shipping y Reaco
3.2	¿El personal tiene conocimiento de las normas y disposiciones de trabajo existentes y entrenamientos?					
3.2.1	a. Almacén	1			Se conoce y cumple las normativas especificadas, saben donde ubicar.	Almacén
3.2.2	b.Shipping	1			Capacitaciones relacionados a los procesos básicos: pickeo, revisión, existe una supervisión. Pickeo 60% y Revisión 20%, las capacitaciones por medio de carteleras y charlas 5 minutos con EHS.	Shipping
3.2.3	c. Despachos	1			En conjunto con EHS, se dictan las charlas de 5 minutos, las capacitaciones se dan cuando hay cambios a todos para que conozcan las actividades, excepto a Courier (1 sola persona)	Despachos
3.2.4	d. Reacondicionamiento	1			Se tiene claro que hacer para cada tipo de trabajo que se realiza	Reacondicionamiento
3.2.5	e. Ajustes	1				Ajustes
3.2.6	f. Mantenimiento	1			en conjunto con EHS (charlas 5 minutos), con RR.HH y charlas técnicas por parte del área misma.	Mantenimiento
3.2.7	g.Calidad	1				Calidad

No.	ACTIVIDAD / PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES	ÁREA INVOLUCRADA
		C	NC	N/A		
		1	0	1		
3.3	¿Las funciones y responsabilidades de cada cargo, están claramente definidas, de manera que se eviten vacíos y superposiciones?					
3.3.1	a. Almacén	1			Se posee un archivo en excel, donde se tiene especificado el cargo y las funciones	Almacén
3.3.2	b.Shipping	1			Se revisa las Job Descriptions de los pickeadores, existen 7 cargos definidos: armador de cajas, pickeadores (no se cumple la formación académica de bachiller), lanzador acomodadores, selladores, alimentadores y sacadores	Shipping
3.3.3	c. Despachos	1			Se cuenta con un archivo en donde se halla detallado la función por cargo. En el despacho de pedidos está comprendido también el embalaje.	Despachos
3.3.4	d. Reacondicionamiento	1			Se maneja lo detallado en Job Descriptions	Reacondicionamiento
3.3.5	e. Ajustes	1			Se maneja lo detallado en Job Descriptions	Ajustes
3.3.6	f. Mantenimiento	1			Las personas están repartidas por áreas o funciones, y como están preparados también se da una Rotación de sus funciones para que dominen todo lo inherente a la organización (línea de surtido, sistema eléctrico y montacargas)	Mantenimiento
3.3.7	g.Calidad	1			Funciones descritas en Job Descriptions	Calidad

No.	ACTIVIDAD / PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES	ÁREA INVOLUCRADA
		C	NC	N/A		
		1	0	1		
3.4	¿El personal tiene la educación, capacitación y experiencia o combinación de estas, que le permitan el buen desempeño de las tareas asignadas?					Líderes cada área
3.4.1	a. Almacén	1			Si se posee la educación, capacitación y experiencia necesaria, Tiempos de Recepción	Almacén
3.4.2	b.Shipping	1			Los trabajadores conocen sus funciones básicas, el personal el desempeño se mide dependiendo de la función, pickeadores por la calidad de pickeo	Shipping
3.4.3	c. Despachos	1			Se mide el desempeño por indicadores, los errores que afectan el nivel de servicio es medido por día. Al día se realizan 20 despachos, la meta es del 99% por compañía.	Despachos
3.4.4	d. Reacondicionamiento	1			Se mide el desempeño por el tiempo de respuesta ante los acondicionamientos solicitados	Reacondicionamiento
3.4.5	e. Ajustes	1			Mediante el PMP se observa el buen desempeño en las tareas asignadas-	Ajustes
3.4.6	f. Mantenimiento	1			Poseen títulos de Bachilleres Técnicos y Tecnólogos Mecánicos. Se lleva una Bitácora de Mantenimiento, en donde se ubican las actividades diarias, se cruza con el plan de Mantenimiento y se revisa el número de actividades y tiempo, para ver si se cumplen tiempos determinados	Mantenimiento
3.4.7	g.Calidad	1			Los inspectores son Bachilleres y las dirigentes de área ingenieras, el desempeño se mide mediante PMP anual e indicadores propias del área	Calidad
3.5	¿Se provee al personal ropa de trabajo adecuada ?	1			Dependiendo del riesgo y el tipo de trabajo para cada área: zapatos punta de acero, zapatillas (shipping) , chompa, camiseta. Para el día: se entrega 3 pantalones, chompa ligera. Para la tarde: chompa abrigada y cobertor de garganta	EHS


No.	ACTIVIDAD / PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES	ÁREA INVOLUCRADA
		C	NC	N/A		
		1	0	1		
3.6	¿Que tipo de implementos de seguridad se provee a los trabajadores en las distintas áreas?					
3.6.1	a. Almacén	1			Vestimenta: botas punta de acero, casco, faja (opcional), guantes (trabajo con estiletes) Trabajo en Alturas: arnés de seguridad, línea de vida, jaula.	EHS-Almacén
3.6.2	b.Shipping	1			Guantes, Casco, Mangas, Tapones para oídos	EHS-Shipping
3.6.3	c. Despachos	1			Guantes, Botas punta de acero,	EHS-Despachos
3.6.4	d. Reacondicionamiento	1			Zapatillas, Guantes quirúrgicos y para uso de estilete, tapones.	EHS-Reaco
3.6.5	e. Ajustes	1			Zapatillas, Guantes quirúrgicos y para uso de estilete, tapones.	EHS-Ajustes
3.6.6	f. Mantenimiento	1			Zapatos Dieléctricos, mascarillas, orejeras, guantes químicos, varios tipos de mascarillas: polvo, soldadura. Gafas	EHS-Mantenimiento
3.6.7	g.Calidad	1			Guantes, Casco, Zapatos Punta de Acero	EHS-Calidad
	TOTAL	30			30  Puntuación de cumplir todo lo requerido	

ACTIVIDAD / PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES	ÁREA INVOLUCRADA
	C	NC	N/A		
	1	0	1		
Capacitación					
¿Se identifican las necesidades de capacitación del personal, (cualquiera sea su nivel dentro de la jerarquía de la empresa) y se diseñan planes adecuados para la capacitación?					
a. Almacén	1				Almacén
b.Shipping	1				Shipping
c. Despachos		0		Existe falta de motivación que los operarios salgan de su estado de confort, se da un desarrollo humano, y se identifica la capacitación en cuanto a Peligro de Manejo de Cargas	Despachos
d. Reacondicionamiento		0		Identificada la necesidad de un curso de excel	Reacondicionamiento
e. Ajustes		0		Auxiliar Ajustes necesita capacitación de Servicio al Cliente, herramientas administrativas Excel avanzado. No se maneja un plan para identificar necesidad de capacitaciones.	Ajustes
f. Mantenimiento	1			Se ha solicitado a RR.HH capacitaciones en cuanto a: Control Industrial, Funcionamiento de Equipos, Manejo de PLC, variadores de Velocidad Instalaciones, entre otros. Se basa en un presupuesto de RR.HH cada persona se capacita y especializa en un área o máquinay luego explica por medio de exposición a los demás.	Mantenimiento
g.Calidad	1			Se han capacitado documentación propia del área, se busca impartir una capacitación sobre herramientas de calidad	Calidad
¿Se establecen períodos de inducción al personal nuevo de la compañía y a quienes se les han asignado nuevas funciones?	1			Existen procesos de inducción	Recursos Humanos
¿Las capacitaciones son documentadas, registradas y evaluadas de forma periódica y están al alcance de todo el personal?	1				Todas las áreas involucradas
¿El personal se halla capacitado sobre las Buenas Prácticas de Almacenamiento?	1			Capacitación a todo el personal que labora en el Centro de Distribución	Calidad
TOTAL	7			10 ←	Puntuación de cumplir todo lo requerido


No.	ACTIVIDAD / PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES	ÁREA INVOLUCRADA	
		C	NC	N/A			
		1	0	1			
5	Saneamiento e Higiene						
5.1	¿Se somete a todo el personal (antes y durante el tiempo de empleo) a exámenes médicos, para garantizar un apropiado estado de salud que no ponga en riesgo de contaminación los productos en ninguna fase del proceso?	1			Exámenes Preocupacionales, Ocupacionales, Post ocupacionales, son generales, de acuerdo al riesgo de trabajo.	EHS	
5.2	¿Se tiene en funcionamiento un programa de limpieza, se indica frecuencia, productos utilizados, métodos de limpieza?	1			Existen procedimientos, registros, cronogramas. Hay una diferenciación por actividades, está estandarizado el cronograma y los procedimientos.	Servicios Generales	
5.3	¿En las instalaciones existen implementos de aseo necesarios?	1			Poseen agentes limpiadores, trapeadores, escobas, paños; azul (baño) y rojo (exteriores)	Servicios Generales	
5.4	¿Se aplica un programa de fumigación y eliminación de roedores, y se lleva un registro del cumplimiento?	1			Desratización y fumigación realizada por el mismo proveedor.	EHS	
5.5	¿La organización mantiene un estricto cumplimiento de las disposiciones vigentes sobre salud ocupacional, seguridad industrial y protección medioambiental?	1				EHS	
5.6	¿La organización tiene programas de prevención de incendios y lucha contra el fuego, propios de la empresa o de acuerdo a la legislación vigente del país?	1			Realiza pruebas de funcionamiento de equipos contra incendios	EHS Mantenimiento	
5.7	¿Se encuentran limpios, ordenados						
5.7.1	a. estanterías y racks	1				Almacén, Shipping , Reaco	
5.7.2	b. Pisos	1				Almacén, Shipping , Reaco	
5.7.3	c. Paredes	1				Almacén, Shipping , Reaco	
5.7.4	d. Techos	1				Almacén, Shipping , Reaco	
	TOTAL	10			10	 Puntuación de cumplir todo lo requerido	Cumplimiento ACTUAL


No.	ACTIVIDAD / PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES	ÁREA INVOLUCRADA
		C	NC	N/A		
		1	0	1		
6	Instalaciones					
6.1	¿Las instalaciones son adecuadas a las actividades propias de la organización?	1				Mantenimiento
6.2	¿Se dispone de Luz natural y/o suministro de electricidadd seguro y suficiente capacidad para el correcto desarrollo de sus actividades	1			Existe luz natural y eléctrica proporcionada por un generador eléctrico de respaldo	Mantenimiento
6.3	¿La ubicación y funcionamiento genera un posible riesgo para la salud de las personas que habitan en edificaciones circundantes o aledañas?	1			No hay un riesgo para las personas, ni emisiones al ambiente de algo peligroso, no hay descarga de aguas peligrosas.	EHS
6.4	¿Se cuenta con un área de recepción de Producto?	1			Se cuenta con 2 muelles de recepción: en el galpón 1 y el galpón 3	Almacén
6.5	Se cuenta con un área de Cuarentena?	1			Está identificada (4 posiciones)	Almacén
6.6	Condiciones Externas					
6.6.1	Las edificaciones se encuentran en condiciones que no evidencien deterioro que puedan afectar la calidad de los productos?	1			Cada 2 años se realizan pintura y arreglos.	Mantenimiento
6.7	Condiciones Internas					
6.7.1	¿Tienen un diseño apropiado los edificios donde se lleva a cabo el almacenamiento y/o acondicionamiento?					
6.7.1.1	a. Almacenamiento	1			Si existen zonas adecuadas y designadas como son el galpón 1 y 3.	Mantenimiento
6.7.1.2	a. Reaco	1				Mantenimiento
6.7.2	¿Los edificios tienen suficiente espacio para permitir la limpieza y el mantenimiento y la realización de operaciones propias del área?					
6.7.2.1	a. Shipping	1				Servicios Generales
6.7.2.2	b. Almacén	1			Hay áreas pequeñas que dificultan la limpieza, se utiliza sopladores para llegar hasta allí esos espacios, pero se logra la limpieza	Servicios Generales
6.7.2.3	d. Reacondicionamiento	1				Servicios Generales
6.7.3	¿Se consideran y controlan aspectos como temperatura, humedad ?	1			Mediante utilización de termo higrómetros.	Calidad

No.	ACTIVIDAD / PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES	ÁREA INVOLUCRADA
		C	NC	N/A		
		1	0	1		
6.7.4	¿Se cuenta con equipos de seguridad para combatir incendios, en cantidad suficiente y dispuestos de tal forma que sean de fácil acceso?	1			SE posee un sistema destinado a combatir incendios.	EHS Mantenimiento
6.7.5	¿Están definidas y señalizadas las rutas de evacuación en caso de fuego o emergencia?	1			Se cuenta con señalización que conducen a puntos de encuentro y evacuación.	EHS Mantenimiento
6.7.6	¿Las paredes, pisos y techos de las áreas de actividades de acondicionamiento permanecen en buen estado (sin grietas, ni humedad, de material no poroso y fácilmente lavable)?		1		El piso del área de acondicionamiento presenta grietas y huecos	Mantenimiento
6.7.7	¿Los vestuarios están instalados cerca del flujo del personal?	1			Si, 1 baño por cada 25 personas y debe existir una distancia de 25m entre personas y baños, de acuerdo al Decreto 2393	Servicios Generales, EHS
6.7.8	¿Los baños están fuera de las áreas de Almacenamiento	1				Servicios Generales, EHS
6.7.9	¿Los baños dotados de elementos de higiene?	1				Servicios Generales, EHS
6.7.10	¿Los drenajes tienen un tamaño adecuado y directamente conectados a los ductos de desagüe impidiendo el retrosifonaje con los elementos necesarios?	1				Mantenimiento
6.7.11	¿Se garantiza el adecuado manejo de los desechos de acuerdo con las normas de control ambiental?	1			Gestor calificado en Municipio de Rumiñahui, se manejan 3 tipos de desechos: para reciclaje, destrucción y tratamiento especial (desechos biológicos). RIMESA actualmente se encarga de la destrucción y reciclaje, antes Incinerox.	EHS
6.8	Áreas Específicas					
6.8.1	¿El establecimiento cuenta con áreas específicas para el cumplimiento de las distintas actividades de:					
6.8.1.1	a. Recepción	1			Se cuenta con las playas de recepción en los galpones del Almacén para recepción de producto CFT y BCFT	Almacén
6.8.1.2	b. Reacondicionamiento	1				Reaco
6.8.1.3	c. Despachos	1				Despachos
6.8.1.4	d. Almacenamiento	1			Galpones, recepción hasta el rackeo, stretch debe ser colocado desde 2dos niveles. Aerosoles en su galpón propio, rocíos en jaulas, labiales, polvos, esmaltes a nivel del piso, fragancias no tienen restricción.	Almacén


No.	ACTIVIDAD / PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES	ÁREA INVOLUCRADA	
		C	NC	N/A			
		1	0	1			
6.9	Áreas Accesorias						
6.9.1	¿La organización cuenta con áreas accesorias? (como baños, vestuarios, zonas de basura, zona de lavado de implementos de aseo)					Servicios Generales	
6.9.1.1	a. Baños	1				Servicios Generales	
6.9.1.2	b. Vestuarios	1				Servicios Generales	
6.9.1.3	c.Zonas de Basuras	1				Servicios Generales	
6.9.1.4	d. Zona de producto para destrucción	1			Se está almacenando momentaneamente dentro del galpón 1 por la construcción en el exterior, en los espacios libres se ubican , se tiene un Kardex para evitar confusiones.	Almacén	
6.9.1.5	e. Zona para pallets en mal estado	1			En la parte externa a lado del galpón 3 se diferencian entre los pallets en mal estado, reacondicionados y los de proveedores.	Almacén	
6.9.1.6	f. Zona lavado de implementos de aseo	1				Servicios Generales	
	TOTAL	29			30	 Puntuación de cumplir todo lo requerido	

No.	ACTIVIDAD / PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES	ÁREA INVOLUCRADA
		C	NC	N/A		
		1	0	1		
7	Equipos					
7.1	¿Se documenta y registra las actividades de calibración y mantenimiento de todos los equipos sujetos a un programa de la misma naturaleza que asegure su apropiado funcionamiento?					
7.1.1	a. Almacén	1			Se mantiene documentación de montacargas, muelles hidráulicos y sistema eléctrico. También de la balanza y su respectiva calibración.	Mantenimiento
7.1.2	b. Shipping	1			Línea de surtido extensión de 300 metros, mantenimiento dividido en 6 tramos. Iluminación	Mantenimiento
7.1.3	c. Despachos	1			Muelles modelador, Mantenimiento mensual. Las balanzas de Despachos calibración siguiente mes de acuerdo a planificación anual	Mantenimiento
7.1.4	d. Reacondicionamiento	1			Bandas Transportadoras, túnel de calor, banda codificadora, actualmente hay un retraso de 1 mes en el mantenimiento del túnel (era en Julio, se hizo en Agosto).	Mantenimiento
7.1.5	e. Calidad	1				Control de Calidad
7.2	¿Se realiza una calibración periódica para los equipos de medición					
7.2.1	a. Almacén	1			Calibración anual de balanzas	Mantenimiento
7.2.2	b. Calidad	1			Calibración anual de balanzas	Mantenimiento


No.	ACTIVIDAD / PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES	ÁREA INVOLUCRADA
		C	NC	N/A		
		1	0	1		
7	Equipos					
7.3	¿Se toman precauciones necesarias para la protección de los operarios en casos que el equipo origine ruido o calor excesivos?	1			Tapones auditivos	EHS
7.4	Se encuentran registrado el mantenimiento de coches manuales, coches hidráulicos y montacargas?	1			Bitacoras de trabajo	Mantenimiento
7.5	Se encuentran registrado el mantenimiento de extintores, hay un número suficiente y son de fácil acceso?	1			Cada 6 meses revisión de extintores, el mantenimiento se realiza cada año. (21-10-2013 último mantenimiento)	EHS
7.6	Cuántos botiquines existen en el centro de Distribución y dónde se encuentran ubicados?	1			Los brigadistas están preparados para los primeros auxilios, existen 7 puntos de emergencia distribuidos y cada uno cuenta con silla de ruedas, botiquín de primeros auxilios, y camilla. Esto está detallado en el Plan de Emergencia y se revisa mensualmente por el Dispensario Médico.	EHS
7.7	¿Están instalados los equipos de tal manera que permitan cumplir con fluidez las etapas del proceso minimizando riesgo de confusión o de omisión de una de las etapas?					Mantenimiento
7.7.1	a. Almacenamiento	1			Montacargas eléctricos y de combustión disponen del suficiente espacio para movilizarse.	Almacen
7.7.2	b. Reacondicionamiento	1			El túnel de calor, 2 bandas, laser jet, pistolas de calor selladoras a fondo, cuentan con espacio suficiente.	Reaco
7.7.3	c. Shipping	1			rieles de a cuerdo a la operación	Shipping
7.7.4	d. Despachos	1				Despachos
	TOTAL	15			15 	<i>Puntuación de cumplir todo lo requerido</i>

No.	ACTIVIDAD / PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES	ÁREA INVOLUCRADA
		C	NC	N/A		
		1	0	1		
8	Almacenamiento y Distribución					
8.1	¿El producto son guardados en condiciones apropiadas a su naturaleza de manera de garantizar una eficiente identificación del lote y correcta rotación?	1			Ingreso de productos se realiza mediante lector de código de barras, verificación de FEFO, sistema parametrizado físicamente. 1ro arriba 2do abajo en el sistema indicado lote y unidades.	Almacén
8.2	¿Están establecidos procedimientos específicos para el recibo de producto?	1			Actualizados y capacitados	Almacén
8.3	¿Están establecidos procedimientos específicos para el almacenamiento de producto ?	1				Almacén
8.4	¿Se aplica procedimientos para el despacho de producto?	1				Despachos
8.5	¿En la recepción del producto se realiza inspección de características externas?	1				Control de Calidad
8.6	El producto aprobado se encuentra separado del producto observado?	1			Producto enviado a Reaco, también se mantiene una posición específica para los destinados a destrucción y cuarentena. Se envía a destrucción 1 vez por semana.	Almacén
8.7	¿Todo el producto se encuentra sobre pallets?	1				Almacén
8.8	¿Los pallets utilizados se encuentran en buen estado?	1				Almacén
8.9	¿Qué tratamiento se les da a los pallets que se encuentran deteriorados?	1			Hay una persona encargada de acondicionamiento de los pallets, por la construcción aledaña, se cambió el lugar, y se diferencian los destinados a destrucción, acondicionados y para devolver a proveedores.	Almacén
8.10	¿Existe un registro manual o digital donde se verifique lotes, fechas de ingreso fechas de producción del producto?	1			Se maneja un sistema de software interno de acuerdo a lo que se necesita. El software se actualiza en base a los ingresos y egresos.	Almacén
8.11	¿El área de reacondicionamiento se encuentra separada del almacén?	1			Existe una amplia distancia entre el galpón 1 y el 3.	Reaco
	TOTAL	11			11 	Puntuación de cumplir todo lo requerido

No.	ACTIVIDAD / PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES	ÁREA INVOLUCRADA
		C	NC	N/A		
		1	0	1		
9	Documentación					
9.1	¿La organización documenta cada uno de los procesos y actividades que se realicen dentro de sus instalaciones y que afecten directa o indirectamente la calidad de los productos?					
9.1.1	a. Almacén	1			Ingreso ubicación del producto.	Almacén
9.1.2	b. Shipping	1				Shipping
9.1.3	c. Reacondicionamiento	1				Reaco-Ajustes
9.1.4	d. Despachos	1				Despachos
9.1.5	e. Calidad	1				Calidad
9.1.6	f. Ajustes	1				Ajustes
9.1.7	g. Mantenimiento	1				Mantenimiento
9.1.8	h. Servicios Generales	1				Servicios Generales
9.2	¿Los documentos se mantienen actualizados?					
9.2.1	a. Almacén	1				Almacén
9.2.2	b. Shipping	1				Shipping
9.2.3	c. Reacondicionamiento	1				Reaco-Ajustes
9.2.4	d. Despachos	1				Despachos
9.2.5	e. Calidad	1				Calidad
9.2.6	f. Ajustes	1				Ajustes
9.2.7	g. Mantenimiento	1				Mantenimiento

No.	ACTIVIDAD / PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES	ÁREA INVOLUCRADA
		C	NC	N/A		
		1	0	1		
9.3	¿La organización dispone de un Listado maestro de documentos donde son almacenados los mismos?	1				Calidad
9.4	¿Se llevan registros de cada uno de los procesos y actividades para demostrar la conformidad del producto?					
9.4.1	a. Almacén	1			Se mantienen los registros en un archivo de todos los procesos y actividades, como evidencia el Registro de Recepción de embarque de fecha 23/10/2013	Almacén
9.4.2	b. Ajustes	1			Se mantienen los registros en un archivo de todos los procesos y actividades, como evidencia el Formulario de Ajustes #1942895	Ajustes
9.4.3	c. Reacondicionamiento	1			Se mantienen los registros en un archivo de todos los procesos y actividades, como evidencia la Hoja de Control PT 001-1 18/10/2013	Reaco
9.4.4	d. Shipping	1				
9.4.4	d. Calidad	1			Reportes minimos de inspeccion	Calidad
9.5	¿Están disponibles los registros para la consulta del personal responsable de su manipulación?					
9.5.1	a. Almacén	1			Controlado por locales e importadores de forma mensual por controles SOX.	Almacén
9.5.2	b. Reacondicionamiento	1			Digital y fisico desde el 2006	Reaco
9.5.3	c. Ajustes	1			Digital y fisico desde el 2006	Ajustes
9.5.4	c. Calidad	1			Digitales y fisicos (inspectores y analista de calidad)	Calidad
9.6	¿Es guardada la documentación por un tiempo definido que debe establecer la compañía de acuerdo con el producto, sus políticas y requerimientos regulatorios?	1				Calidad
	TOTAL	26			26 	Puntuación de cumplir todo lo requerido

No.	ACTIVIDAD / PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES	ÁREA INVOLUCRADA
		C	NC	N/A		
		1	0	1		
10	Auditoría					
10.1	El plan de auditoría interna incluye una revisión documentada de:					
10.1.1	a. Procedimientos	1				Calidad
10.1.2	b. Registros	1				Calidad
10.1.3	c. Funciones del Personal	1				Calidad
10.1.4	d. Equipos	1				Calidad
10.1.5	e. Materiales	1				Calidad
10.1.6	f. Instalaciones	1				Calidad
10.1.7	g. Otros	1				Calidad
10.2	El plan de auditoría interna incluye:					
10.2.1	a. Frecuencia de realización de las mismas	1				Control de Calidad
10.2.2	b. Procedimientos	1				Control de Calidad
10.2.3	c. Resultados	1				Control de Calidad
10.2.4	d. Medidas Preventivas	1				Control de Calidad
10.2.5	e. Medidas Correctivas	1				Control de Calidad
10.3	¿Están documentadas las medidas correctivas o preventivas realizadas?		0		El plan de auditoría se lo creo para la implementación aun no se registran mididas correctivas o preventivas realizadas	Control de Calidad
	TOTAL	12			13	Puntuación de cumplir todo lo requerido

No.	ACTIVIDAD / PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES	ÁREA INVOLUCRADA	
		C	NC	N/A			
		1	0	1			
11	Reclamos, Quejas y Retiros del Producto						
11.1	La organización cuenta con un mecanismo para tratar con los reclamos y quejas?	1			Procedimientos de Atención al Cliente (Quejas y Reclamos). Se identifica el ingreso de Reclamos a Ajustes	Ajustes	
11.2	¿ El personal responsable de los procedimientos de atención de quejas y reclamos se encuentra entrenado?	1			Registros de Capacitación	Ajustes	
11.3	¿La organización sigue y cumple el Procedimiento de Reclamos ante una posible queja o problema de calidad y/o seguridad?	1				Ajustes	
11.4	¿Se cuenta con un registro en donde se detalle el motivo de devolución del producto	1			Formulario de Devolución	Ajustes	
11.5	¿La organización sigue y cumple la Política de Devoluciones ante una posible queja o problema de calidad y/o seguridad que lo amerite?	1			Actualizada en Abril 2013, y se maneja cada campaña	Ajustes	
11.6	¿Se revisan periódicamente los reportes de quejas para determinar si existe indicio de que se repite un incidente o problema específico, que deba recibir atención especial ?	1			Se revisan devoluciones del campo y quejas call center, se toman acciones a los productos que sobrepasan el 2,5% en BCFT y 0,5% en CFT	Calidad-Ajustes	
11.7	¿Están establecidas líneas de comunicación y responsabilidad (con el fabricante, distribuidores, comercializadores y usuarios del producto) con el fin de tomar medidas en caso de que el producto sea un elemento de potencial riesgo para la generación de incidentes adversos?	1			Equipo multidisciplinario en Avon Local (Calidad, Call Center, Transportes)	Calidad	
11.8	¿Existe un procedimiento escrito para el retiro del producto del mercado en forma rápida y efectiva	1				Calidad	
	TOTAL	8			8	 Puntuación de cumplir todo lo requerido	

No.	ACTIVIDAD / PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES	ÁREA INVOLUCRADA
		C	NC	N/A		
		1	0	1		
12	Trazabilidad					
12.1	¿Existe un mecanismo para realizar seguimiento al historial, localización a un lote de prodcto?	1 Almac	0 Ship		Se puede dar seguimiento por medio del sistema que se maneja, en Shipping solo se verifica la cantidad por medio del FS.	Almacén, Shipping
12.2	¿Desde la recepción y durante la etapa de almacenamiento se puede identificar a un producto?	1				Almacén
12.3	¿Se garantiza la trazabilidad del producto de tal forma que se pueda identificar el destino final de un lote?					
12.3.1	a. Ubicación geográfica		0			Despachos
12.3.2	b. Nombre y dirección		0			Despachos
12.3.3	c. Número de Lote		0			Despachos
12.3.4	d. Fecha	1				Despachos
12.3.5	e. Cantidad producto vendido	1				Despachos
	TOTAL	4			7	<div><div></div><div>Puntuación de cumplir todo lo requerido</div></div>

ANEXO 15: Informes de No Conformidades**INFORME DE NO CONFORMIDAD**

Empresa:	AVON ECUADOR S.A		
Área / Proceso:	CALIDAD / GESTION DE CALIDAD	Fecha:	08/04/2013
Auditor:	Adriana Ochoa	BPA's	INCUMP. MAYOR
Requisito no cumplido			
De acuerdo al requisito Gestión de Calidad, se solicita la existencia de una Política de Calidad			
No Conformidad			
Se evidenció que no existe una Política de Calidad en el Centro de Distribución Avon Ecuador			

INFORME DE NO CONFORMIDAD

Empresa:	AVON ECUADOR S.A		
Área / Proceso:	CALIDAD / GESTION DE CALIDAD	Fecha:	08/04/2013
Auditor:	Adriana Ochoa	BPA's	INCUMP. MAYOR
Requisito no cumplido			
De acuerdo al requisito Gestión de Calidad, se solicita la descripción de funciones de los inspectores de Calidad			
No Conformidad			
Se evidenció que no el área de Calidad no posee una descripción de las funciones de cada uno de los inspectores que laboran en esta área			

INFORME DE NO CONFORMIDAD

Empresa:	AVON ECUADOR S.A		
Área / Proceso:	CALIDAD / GESTION DE CALIDAD	Fecha:	08/04/2013
Auditor:	Adriana Ochoa	BPA's	INCUMP. MENOR
Requisito no cumplido			
De acuerdo al requisito Gestión de Calidad, se solicita que se tenga conocimiento sobre y los requerimientos para el Almacenamiento de producto			
No Conformidad			
Se evidenció que todos los integrantes del área de Calidad no tienen conocimiento sobre los requerimientos para Almacenar el producto terminado que llega al Centro de Distribución			

INFORME DE NO CONFORMIDAD

Empresa:	AVON ECUADOR S.A		
Área / Proceso:	MANTENIMIENTO / INSTALACIONES	Fecha:	08/04/2013
Auditor:	Adriana Ochoa	BPA's	INCUMP. MENOR
Requisito no cumplido			
De acuerdo al requisito Instalaciones, se solicita que las vías de acceso al Centro de Distribución estén pavimentadas			
No Conformidad			
Se evidenció que el acceso al centro de Distribución no son adecuadas, hay demasiado polvo.			

INFORME DE NO CONFORMIDAD

Empresa:	AVON ECUADOR S.A		
Área / Proceso:	EHS / INSTALACIONES	Fecha:	08/04/2013
Auditor:	Adriana Ochoa	BPA's	INCUMP. MAYOR
Requisito no cumplido			
De acuerdo al requisito Instalaciones, se solicita que se realice limpieza del tanque de agua y se realicen análisis físico – químicos y microbiológicos			
No Conformidad			
Se evidenció que no se ha realizado limpieza del tanque del agua por no contar con un proveedor que pueda realizar el trabajo en espacios confinados			

INFORME DE NO CONFORMIDAD

Empresa:	AVON ECUADOR S.A		
Área / Proceso:	ALMACEN / INSTALACIONES	Fecha:	08/04/2013
Auditor:	Adriana Ochoa	BPA's	INCUMP. MAYOR
Requisito no cumplido			
De acuerdo al requisito Instalaciones, se solicita un área de Cuarentena para producto terminado			
No Conformidad			
Se evidenció que no existe identificada un área de Cuarentena, los productos alertados se encuentran mezclado con el producto disponible.			

INFORME DE NO CONFORMIDAD

Empresa:	AVON ECUADOR S.A		
Área / Proceso:	ALMACEN / INSTALACIONES	Fecha:	08/04/2013
Auditor:	Adriana Ochoa	BPA's	INCUMP. MENOR
Requisito no cumplido			
De acuerdo al requisito Instalaciones, se solicita que el almacén disponga de una zona para guardar rótulos y etiquetas			
No Conformidad			
Se evidenció que no existe identificado ningún lugar para etiquetas y rótulos, estos se encuentran en pallets mezclado con el producto terminado.			

INFORME DE NO CONFORMIDAD

Empresa:	AVON ECUADOR S.A		
Área / Proceso:	TODAS LAS AREAS / PERSONAL	Fecha:	08/04/2013
Auditor:	Adriana Ochoa	BPA's	INCUMP. MAYOR
Requisito no cumplido			
De acuerdo al requisito Personal, se indica si existe un plan de capacitaciones para los empleados			
No Conformidad			
Se evidenció que no existe un plan de capacitaciones definidos para la gente que labora en el Centro de distribución			

INFORME DE NO CONFORMIDAD

Empresa:	AVON ECUADOR S.A		
Área / Proceso:	TODAS LAS AREAS / PERSONAL	Fecha:	08/04/2013
Auditor:	Adriana Ochoa	BPA's	INCUMP. MENOR
Requisito no cumplido			
De acuerdo al requisito Personal, se indica si las prohibiciones de las diferentes áreas se cumple			
No Conformidad			
Se evidenció que no todas las prohibiciones se cumplen por ejemplo se indica que no se debe correr y se observa gente que pasa corriendo y se consumen bebidas dentro de las áreas de trabajo			

INFORME DE NO CONFORMIDAD

Empresa:	AVON ECUADOR S.A		
Área / Proceso:	TODAS LAS AREAS / DOCUMENTACION	Fecha:	08/04/2013
Auditor:	Adriana Ochoa	BPA's	INCUMP. MAYOR
Requisito no cumplido			
De acuerdo al requisito Documentación, se indica si existen procedimientos de las diferentes actividades que se realizan en el Centro de Distribución y si se encuentran capacitados			
No Conformidad			
Se evidenció que no todos los procesos que se manejan en el Centro de distribución se hallan documentados ni capacitados.			

INFORME DE NO CONFORMIDAD

Empresa:	AVON ECUADOR S.A		
Área / Proceso:	SERVICIOS GENERALES / HIGIENE Y SEGURIDAD	Fecha:	08/04/2013
Auditor:	Adriana Ochoa	BPA's	INCUMP. MAYOR
Requisito no cumplido			
De acuerdo al requisito Higiene y Seguridad, cumple con los requisitos de higiene y seguridad y si todas las áreas se encuentran en orden y limpieza			
No Conformidad			
Se evidenció que las frecuencias de limpieza establecidas no son suficientes puesto que se observa el área de Almacén y Shipping con polvo y cartones en el piso.			

INFORME DE NO CONFORMIDAD

Empresa:	AVON ECUADOR S.A		
Área / Proceso:	ALMACÉN / HIGIENE Y SEGURIDAD	Fecha:	08/04/2013
Auditor:	Adriana Ochoa	BPA's	INCUMP. MAYOR
Requisito no cumplido			
De acuerdo al requisito Higiene y Seguridad, los exteriores de las áreas deben tener orden y limpieza			
No Conformidad			
Se evidenció que fuera del galpón tres se encuentran pallets de madera que están expuestos a la lluvia y al viento y estos se encuentran mezclados entre buen y mal estado.			

INFORME DE NO CONFORMIDAD

Empresa:	AVON ECUADOR S.A		
Área / Proceso:	MANTENIMIENTO / HIGIENE Y SEGURIDAD	Fecha:	08/04/2013
Auditor:	Adriana Ochoa	BPA's	INCUMP. MAYOR
Requisito no cumplido			
De acuerdo al requisito Higiene y Seguridad, las instalaciones eléctricas se encuentran en buen estado			
No Conformidad			
Se evidenció que existen cables expuestos en las zona de almacén			

INFORME DE NO CONFORMIDAD

Empresa:	AVON ECUADOR S.A		
Área / Proceso:	SHIPPING / TRAZABILIDAD PT	Fecha:	23/10/2013
Auditor:	Gabriela Pereira	BPA's	INCUMP. MAYOR
Requisito no cumplido			
De acuerdo al requisito Trazabilidad se solicita garantizar la trazabilidad del producto de tal forma que se pueda identificar el destino final de un lote			
No Conformidad			
Se evidenció que la trazabilidad del producto no se mantiene hasta la entrega a la representante, únicamente hasta el Almacén, cuando se pasa el producto al área de surtido se pierde trazabilidad de lotes.			

INFORME DE NO CONFORMIDAD

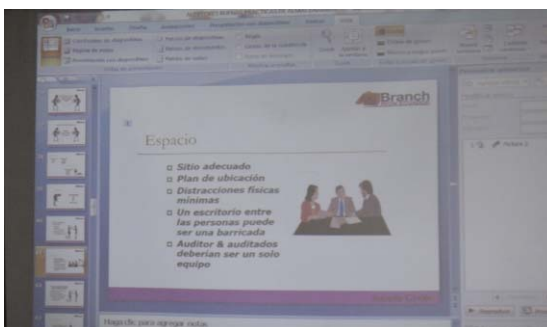
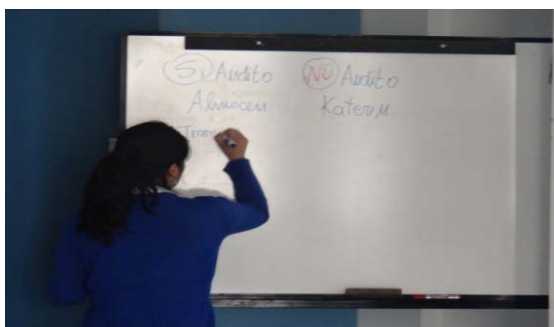
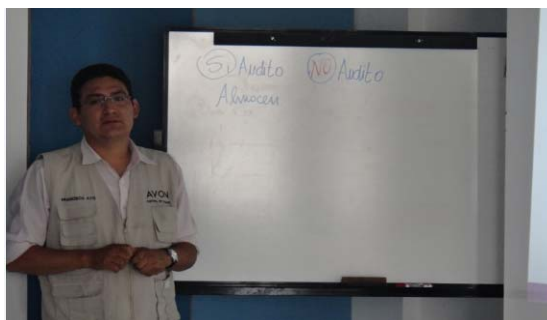
Empresa:	AVON ECUADOR S.A		
Área / Proceso:	Despachos, Ajustes y Reacondicionamiento / CAPACITACIÓN	Fecha:	23/10/2013
Auditor:	Gabriela Pereira	BPA's	INCUMP. MENOR
Requisito no cumplido			
De a cuerdo al requisito capacitación se solicita identificar necesidades de capacitación al personal sin importar nivel jerárquico y diseño de plan adecuado para la capacitación			
No Conformidad			
El personal de Despachos, Ajustes y Reacondicionamiento tiene identificado necesidades de capacitaciones externas sin embargo no se las ha ejecutado por no haberlas planificado para el año 2013 y no se cuenta con presupuesto, mientras que las capacitaciones de las actividades diarias si fueron identificadas y sociabilizadas			

INFORME DE NO CONFORMIDAD

Empresa:	AVON ECUADOR S.A		
Área / Proceso:	Calidad / AUDITORIA	Fecha:	23/10/2013
Auditor:	Gabriela Pereira	BPA's	INCUMP. MAYOR
Requisito no cumplido			
De acuerdo al requisito Auditoría, se solicita el tener documentadas las medidas correctivas o preventivas realizadas			
No Conformidad			
Se evidenció que no se encuentran documentadas acciones correctivas o de mejora, solo se cuenta con los planes de acción generados previo a la implementación			

INFORME DE NO CONFORMIDAD

Empresa:	AVON ECUADOR S.A		
Área / Proceso:	Reacondicionamiento/ INSTALACIONES	Fecha:	23/10/2013
Auditor:	Gabriela Pereira	BPA´s	INCUMP. MENOR
Requisito no cumplido			
De acuerdo al requisito Instalaciones, se indica que las paredes, pisos y techos donde se ejecuta la actividad de acondicionamiento se encuentran en buen estado			
No Conformidad			
Se evidenció que el piso del área de Reacondicionamiento presenta grietas.			

ANEXO 16: Capacitación Auditores Buenas Prácticas de Almacenamiento

ANEXO 17: Registro Capacitaciones

 Avon Ecuador	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 00
	QSF EC SCH QC 1 006	PAGINA: 1 de 1
	Departamento Emisor: Control Calidad	
TITULO: Registro de Capacitaciones		
Fecha de elaboración: 2011-06-22 ELABORADO POR: Gabriela Pereira	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Marco Padilla	Fecha de Aprobación: APROBADO POR: Beatriz Elena Gil Alzate

Tema:

Expositor:

Fecha:

Nombre	Firma	Area

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gabriela Pereira	Marco Padilla	Beatriz E. Gil A.
Control Calidad	Control Calidad	Control Calidad


ANEXO 18: Documentos

DOCUMENTO 1:
Instructivo lavado tanque
Avon Ecuador

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	INSTRUCTIVO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSI EC SCH EHS 1 005	Página: 1 de 5
Avon Ecuador	Departamento Emisor: EHS	
INSTRUCTIVO LAVADO TANQUE AVON ECUADOR		
Fecha de elaboración: 09/09/2013 ELABORADO POR: María Fernanda García EHS	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Daniel Barreno Supply Chain	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Supply Chain

CONTENIDO

2.	REVISIÓN.....	2
3.	OBJETIVO.....	2
4.	ALCANCE	2
5.	DEFINICIONES	2
6.	RESPONSABILIDADES	2
7.	CONDICIONES GENERALES	3
8.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	3
9.	REFERENCIAS	5
10.	REGISTROS.....	5
11.	ANEXOS.....	5
12.	LISTA DE PUBLICACION.....	5

	INSTRUCTIVO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSI EC SCH EHS 1 005	Página: 2 de 5
INSTRUCTIVO LAVADO TANQUE AVON ECUADOR		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0			Emisión inicial de Instructivo

3. OBJETIVO

Definir los pasos a seguir para realizar el correcto lavado del tanque de agua en Avon Ecuador

4. ALCANCE


Lavado del tanque de agua ubicado en el Centro de Distribución Avon Ecuador

5. DEFINICIONES

- 5.1 Espacios confinados: Es un espacio grande y de una configuración tal que un empleado puede entrar en él y realizar trabajos asignados, y el cual tiene vías de acceso limitadas y restringidas para entrada y salida, no está diseñado para ser ocupado continuamente.
- 5.2 PPE: Equipo de protección personal
- 5.3 Biodegradables: La facultad de algunos materiales de reintegrarse a la tierra por acción del medio ambiente

6. RESPONSABILIDADES

- 6.1 Es responsabilidad del Líder de EHS hacer que este instructivo se cumpla cada vez que se realiza el lavado del tanque de agua

	INSTRUCTIVO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSI EC SCH EHS 1 005	Página: 3 de 5
INSTRUCTIVO LAVADO TANQUE AVON ECUADOR		

7. CONDICIONES GENERALES


7.1 Solicitar la autorización de realizar trabajos en espacios confinados.

El permiso para ingreso a un espacio confinado se dará después de realizar un análisis de:


- a. Descripción del espacio confinado. (**QSF EC SCH EHS 1 005-1 CHECK LIST PARA ESPACIOS CONFINADOS EHS-EC**)
- b. Razones del ingreso.
- c. Personas autorizadas para ingresar. (Con Certificado de Capacitación en Espacios Confinados)
- d. Personal asignado a la función de vigía.
- e. Riesgos existentes en el espacio a ingresar.
- f. Acciones tomadas para aislar el espacio y eliminar o controlar los riesgos existentes.
- g. Personas encargadas de rescate y medios de comunicación
- h. Equipamiento requerido (PPE, comunicación-radio, anclaje al exterior).
- i. Análisis de los elementos de limpieza (Biodegradables sin efectos para la salud, proveedor SETECIN)

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- 8.1 Realizar estudio de pruebas atmosféricas (Primer punto al abrir la puerta de la cisterna)
- 8.2 Vaciar la cisterna
- 8.3 Dejar ventilar el lugar 20 minutos
- 8.4 Realizar estudio de pruebas atmosféricas (Calidad de Aire, en tres puntos)
- 8.5 Si la medición es normal (Valor Oxígeno min 19.5% y max 23.5%), se procederá a realizar el lavado

	INSTRUCTIVO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSI EC SCH EHS 1 005	Página: 4 de 5
INSTRUCTIVO LAVADO TANQUE AVON ECUADOR		

- 8.6 En el caso de que la medición de Oxígeno no se encuentre dentro de los límites, se procederá a realizar la ventilación del área, introduciendo aire hasta el fondo de la cisterna.
- 8.7 Se realizará la medición de atmósfera nuevamente, para verificar niveles normales
- 8.8 Aislamiento del espacio confinado, señalización y bloqueo
- 8.9 Charla al personal que ingresará a la cisterna sobre riesgos y uso de equipo de seguridad
- 8.10 Verificar que el personal tenga el equipo de protección adecuado, antes del ingreso:
- 8.10.1 Botas de caucho
 - 8.10.2 Overol impermeable
 - 8.10.3 Arnés
 - 8.10.4 Casco
 - 8.10.5 Mascarillas
 - 8.10.6 Equipo para alumbrado o iluminación
 - 8.10.7 Equipo de comunicación
 - 8.10.8 Equipo de respiración autónoma (El bombero encargado realizará la explicación del uso del equipo)
 - 8.10.9 Escalera
 - 8.10.10 Equipo de rescate sistema de anclaje, trípode liviano, (se generará un anclaje exterior atando líneas de vida para las personas que ingresen a la cisterna)
- 8.11 Ingreso del personal
- 8.12 Ingreso del equipo de limpieza
- 8.13 Lavado y desinfección de la cisterna

 the company for women	INSTRUCTIVO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSI EC SCH EHS 1 005	Página: 5 de 5
INSTRUCTIVO LAVADO TANQUE AVON ECUADOR		

8.14 Salida del personal

9. REFERENCIAS

N/A

10. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición
QSF EC SCH EHS 1 005- 1	CHECK LIST PARA ESPACIOS CONFINADOS EHS-EC	Archivo EHS	Ma. Fernanda García	Indefinido		

11. ANEXOS

N/A

12. LISTA DE PUBLICACION

USUARIO	CARGO	AREA
Ma. Fernanda García	Líder EHS	EHS
David Suarez	Líder Mantenimiento	Mantenimiento



CHECK LIST EHS

QSF EC SCH EHS 1 005-1

CHECK LIST PARA ESPACIOS CONFINADOS

TIPO DE ESPACIO CONFINADO		SI	NO	OBSERVACIONES
TIPO A	IDLH atmósferas explosivas tóxicas o deficientes de oxígeno, peligro de derrumbes, riesgos eléctricos			
TIPO B	No comprometen la salud o la vida del operario, pueden controlarse con EPP, único riesgo el acceso de tamaño limitado			
TIPO C	Los riesgos no exigen modificaciones especiales a los procedimientos normales de trabajos o al uso de EPP adicionales a los normalmente recomendados para esa tarea			
ANÁLISIS GENERAL	Contienen o potencialmente pueden poseer, atmósferas peligrosas.			
	Posee algún elemento que puede ser contaminante para el personal			
	Posee una configuración interior que puede resultar peligrosa o que dificultaría las tareas de un eventual rescate			
	Contiene en su interior, elementos que pueden ser considerados peligrosos para la salud o seguridad del ocupante			
RIESGOS				
ATMOSFÉRICOS	Concentraciones de oxígeno menores a 19.5% o superiores a 23.5%			
	Gases o vapores inflamables que exceden un 10% del LEL.			
	Concentraciones en la atmósfera de sustancias contaminantes o tóxicas por sobre el límite permitido de exposición OSHA (PEL).			
	Residuos en forma de polvos o neblinas que disminuyen la visión a menos de 1,5 mts.o que puedan resultar nocivos por encima de una concentración determinada,			
	Cualquier sustancia que pueda provocar efectos nocivos para la salud o que puedan dificultar la evacuación			
FÍSICOS	Maquinarias inactivas o en funcionamiento.			
	Cañerías.			
	Superficies resbaladizas o con pendientes pronunciadas.			
	Superficies con filos, puntas o de cualquier tipo que puedan resultar agresivas			
	Malas posturas			
DE ENTERRAMIENTOS	Este tipo de riesgos suelen encontrarse en túneles, silos o depósitos. Deben ser eliminados por apuntalamiento o limpieza			
DE CORROSIÓN	Generalmente debido a residuos o productos utilizados en limpieza, cuyos vapores pueden afectar piel y mucosa			
BIOLÓGICOS	Presencia de hongos, moho, bacterias, materiales en descomposición, etc.			
OTROS	Baja visibilidad			
PROCEDIMIENTOS				
PROCEDIMIENTOS ANTES DE LA LIMPIEZA	Capacitación al personal que ingresará al Espacio confinado			
	INERTIZACIÓN, Introducción de gas inerte para asegurar que la atmosfera no sea combustible			
	Medición de gases y vapores combustibles Nivel aceptable 10% por debajo LEL			
	Toxicidad Nivel aceptable Por debajo de PEL 29 CFR Part 1910- Z			
	LFL, límite superior de inflamabilidad por presencia de fuente de ignición			
	Medición de oxígeno entre 19,5% a 23.5% valor normal en el aire 20,8%			
	Medición de Contaminantes potenciales de la atmósfera interior (Superior, intermedio, inferior)			
	Aislamiento, desconexión del espacio confinado de todo elemento que lo vincula exteriormente o es bloqueado y señalizado (LOTO)			
	Ventilación/Purga, introducción de aire forzado al interior del Espacio Confinado			
	Permisos de Trabajo en Caliente			
	Línea de Rescate; Línea amarrada en un extremo al arnés del operario ingresado al espacio confinado y en otro extremo fijada a un punto de anclaje o a un aparejo para rescate			
	Vigilancia Externa Permanente			
	Designar a la/s persona/s que llevarán a cabo el ingreso, verificando que los mismos hayan sido capacitado en Trabajos en Espacios Confinados, y que están en conocimiento de los riesgos que encontrarán en el interior de los mismos			
	Verificar condiciones de ingreso, comprobar eliminación de riesgos			
	Bloqueo y Señalización (LOTO)			
	Proveer barreras de protección para peatones y vehículos en las proximidades del área de trabajo			
	Verificar y asegurar el mantenimiento de las condiciones de seguridad en el área confinada, para el ingreso y mientras dure el trabajos en su interior			
	Completar el "Permiso de Ingreso a Espacios Confinados" correspondiente			
	Suspender en forma inmediata, cuando se detecten condiciones de riesgo no previstas en el análisis original			

EQUIPAMIENTO				
EPP	protección personal (EPP).			
	CASCOS			
	PROTECTORES AUDITIVOS			
	Protección de manos			
	Protección de pies			
	Cinturones de seguridad			
	Arnés/línea de vida			
EQUIPO	Equipo de respiración autónomos			
	comunicaciones			
	monitoreo permanente			
	ventilación.			
	Iluminación			
	medios de ingreso/egreso al recinto			
RESCATE EN CASO DE EMERGENCIA	emergencias y rescate.			
	Personal capacitado en primeros auxilios y resucitación cardiopulmonar			
	Arnés con línea de rescate amarrada a la espalda a nivel de hombros.			
	El otro extremo de la línea de rescate debe estar amarrada a un punto fijo del sistema mecánico de elevación			
	El sistema de elevación mecánico debe ser el adecuado para el rescate de persona en forma vertical a más de 2 mts			
CONTRATISTAS	Certificado de capacitaciones del personal que trabajará en espacios confinados			
	Proveer al contratista la información referente a los riesgos existentes en los espacios confinados			
	Coordinar con el contratista los procedimientos para el ingreso a los espacios confinados			
	Interrogar al contratista, sobre cualquier condición de riesgo adicional, que pueda generarse durante la ejecución de las tareas programadas.(trabajos en caliente, limpieza con solventes, pintura,etc)			

DOCUMENTO 2:
Procedimiento de Limpieza
Avon Ecuador

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 1 de 62
Avon Colombia	Departamento Emisor: Servicios Generales	
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		
Fecha de elaboración: 22/07/2013 ELABORADO POR: Mónica Cisneros Facility Management	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Andres Osorio	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Supply Chain

CONTENIDO

2. REVISIÓN	2
1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE.....	2
3. DEFINICIONES.....	2
4. RESPONSABILIDADES	3
5. CONDICIONES GENERALES.....	3
7. ANEXOS	20
3. REFERENCIAS	62
4. REGISTROS	62
5. LISTA DE PUBLICACION	62

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 2 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0			Emisión inicial de procedimiento

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento general para garantizar el servicio de aseo en todas las áreas e instalaciones de AVON Ecuador en forma eficiente, eficaz y segura. De acuerdo a los parámetros señalados en auditorías realizadas y de la aplicación de encuestas de satisfacción.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las instalaciones de AVON tanto en Cumbayá como en Amaguaña.

3. DEFINICIONES

3.1. Aseo: Limpiar y ordenar las cosas de manera que queden bien presentadas.

3.2. Desinfectante: Sustancia química o algún agente físico utilizado para eliminar o inhibir el crecimiento de diversos microorganismos.

3.3. Detergente: Compuesto químico que se utiliza como agente limpiador.

3.4. Estante: Mueble con anaqueles o entrepaños, y generalmente sin puertas, que sirve para almacenar cosas.

3.5. Hipoclorito de Sodio: Es un químico que se encuentra comúnmente en blanqueadores, purificadores de agua y productos de limpieza.

3.6. Limpieza: La eliminación de tierra, residuos de alimentos, suciedad, grasa u otras materias objetables. Acción y efecto de limpiar. Toda actividad encaminada a eliminar del medio desperdicios y otras formas naturales consideradas como perjudiciales para la salud, ya que constituyen punto de partida para el desarrollo de animales indeseables y el deterioro del hábitat humano. Consiste en eliminar las suciedades visibles o invisibles, las suciedades pueden ser residuos o desechos.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 3 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

3.7. Orden: Manera en que se clasifican, ubican y almacenan varios elementos de acuerdo con el lugar que les corresponde o con un criterio determinado.

3.8. Máquina Comac: Máquina pulidora, barredora y aspiradora en húmedo.

3.9. Materiales de Limpieza: Son todos aquellos productos e insumos que se utilizan en forma diaria para el mantenimiento de las áreas a trabajar.

3.10. Implementos de Limpieza: Son todos aquellos materiales, que se utilizan para la limpieza y su período de vida por lo general es de 3, 4, 6 y 12 meses.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Calidad Avon: Es responsable de verificar el cumplimiento de este instructivo.

4.2. Facility Management Es el responsable de cumplir con este instructivo.

5. CONDICIONES GENERALES

5.1. Los funcionarios encargados del aseo realizarán sus funciones con cuidado y prontitud en las siguientes áreas: Administrativas y Sitios Comunes.

5.2. Las áreas administrativas comprenden: salas de reuniones y oficinas. Los sitios comunes comprenden: Pasillos, Baños, Cocinetas, Cafetines, Área de Juegos, Balcones, Bodegas, etc.

5.3. El supervisor de Facility Management asignará un plan de actividades diarias, que es utilizado para establecer las prioridades del día así:

- **Mañana:** Se dará prioridad a la limpieza y desinfección de todos los baños, limpieza de los accesos principales, salas de reunión y oficinas de gerencia.
- **Media Mañana:** Se dará prioridad a la limpieza general de los estacionamientos de cafeteras y botellones de agua, al igual que una inspección de todos los baños.
- **Tarde:** Se realizará limpieza de las oficinas generales, cubículos, pasillos y demás áreas comunes
- Durante todo el día nuestro personal también servirá como apoyo en reuniones para el servicio de cafetería.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 4 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

5.4. Implementos de aseo: Los funcionarios encargados deberán mantener en los cuartos de aseo la custodia y el control de estos implementos, velar por el buen uso de los mismos y requerir los cambios cuando se observe deterioro en los implementos.

Implementos de aseo:

- Escoba
- Limpiones
- Trapeador con mopa de microfibra
- Exprimidor de trapeador
- Bolsas de basura
- Destapador de baño
- Recogedor de basura
- Cepillo de cerdas
- Cestos de basura: carretilla para movilización de implementos
- Señalización de limpieza en mojado y seco
- Máquina de vapor o vaporeta
- Baldes
- Paños abrasivos
- Escaleras

Implementos de protección:

- Mascarilla
- Delantales plásticos desechables
- Botas plásticas industriales (antideslizante)
- Guantes anticorte
- Cascos
- Botas con punta de acero

Materiales de aseo:

- Jabón en polvo
- Limpiador multiusos
- Líquidos desinfectantes para baños
- Líquidos para la limpieza de pisos y paredes
- Líquidos para la limpieza de vidrios
- Alcohol en gel.
- Ambientadores

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 5 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

5.5. Uniformes del personal de aseo: Es necesario contar con un uniforme que permita su fácil reconocimiento, presentación personal, adecuada protección y comodidad.

5.6. Los sitios comunes y pasillos de circulación deben mantenerse libres de obstáculos y deben limpiarse inmediatamente si existen derrames de producto.

5.7. Los residuos se clasifican desde el origen en: Material Reciclable y Material No reciclable para lo cual deberán usar el equipo necesario y los cestos correspondientes para cada tipo de desperdicio y desalojarlo del edificio en la hora indicada.

Color Verde	Color Gris	Color Beige	Color rojo
Ordinario no reciclable	Reciclable	Orgánicos	Peligrosos
<u>Papeles:</u> Carbón, higiénico, celofan, encerado o con aceite, mojado, aluminio, de seguridad, servilletas. <u>Cartones:</u> Encerado o parafinado, tetra pack, contaminado. <u>Vidrios:</u> Lámpara de neón, vidrios de seguridad, vitrales, espejos, cerámicas. <u>Plásticos:</u> Bolsas engrasadas, bolsas metalizadas, envases con envases plásticos o sucios, bolsas	<u>Papeles:</u> Papel de archivo o oficina, kraft, revistas, catálogos, cuadernos, periódico, sobre de manila, papel limpio. <u>Cartones:</u> Cajas de cartón, plegadiza limpia. <u>Vidrios:</u> Ventanales, vidrieras, frascos y envase de vidrios limpios y secos. <u>Plásticos:</u> Botellas Pet, envases plásticos limpios, bolsas de polipropileno y polietileno, vasos plásticos, zunchos.	<u>Utilizables:</u> Residuo de comida, vegetales, huesos, frutas, verduras, jugos, gaseosas. <u>No utilizables:</u> Cascaras de frutas.	Pilas y baterías, jeringas, curas, estopas contaminadas con solventes, pinturas, disolventes o sustancias peligrosas, envases de vidrio de venenos o insecticidas. CONTENEDOR ROJO Desechos Infecciosos Agujas Jeringas Gasas Algodón Desechables

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 6 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

de mecato. <u>Varios:</u> Icopor, espumas, telas o hilos, bolsas de té, palos de escoba.	<u>Aluminio y</u> <u>chatarra:</u> Tornillos, alambres, cobre, aluminio, envases metálicos, enlatados limpios y secos.		
---	---	--	--

5.8. Los residuos son transportados por medio de coches así: al área de shipping para su clasificación y selección el material reciclable y al área de transportes el material no reciclable para ser entregado a los carros recolectores de basura. El material no reciclable es recolectado una vez al día. Y el material reciclable es recolectado dos veces al día.

5.9 En las áreas comunes existen contenedores de basura identificados por colores para la clasificación de los residuos.

5.10. Para la recolección de producto derramado se utilizará las fundas plásticas transparentes para el efecto y se trapeará el lugar del derrame.

5.11. Para los desechos infecciosos existe un contenedor con funda roja, en el dispensario médico, que previamente serán pesados por el personal del departamento médico, luego serán trasladados hasta el lugar asignado al contenedor general de desechos tóxicos en la parte exterior en una de las jaulas destinadas para el efecto y posterior envío con el gestor encargado. El personal que realiza el traslado utilizará: el mandil, mascarilla y los guantes anticorte.

5.12. Frecuencia del servicio de aseo:

La limpieza de las instalaciones se realiza con periodicidad diaria, quincenal y trimestral, de acuerdo al cronograma de actividades, el cual está sujeto a futuros cambio de acuerdo a los requerimientos y eventualidades, con el fin de cubrir a la mayor brevedad la contingencia.

Instalaciones generales:

PERIODICIDAD	TECNICA	FRECUENCIA
Diaria	Limpieza (barrer y trapear) en las siguientes áreas: sitios comunes y áreas administrativas, recepción, lobby y guardianía	2 veces al día
	Desinfección e inspección de	5 veces al día

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 7 de 62

PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR

	baños	
	Vaciado de papeleras oficinas	1 vez al día
	Vaciado de canecas de basura	2 veces al día
	Limpieza de las oficinas principales y/o gerencias	1 vez al día
	Limpieza de las salas de reuniones y/o capacitaciones	Monitoreo constante
	Limpieza del dispensario médico	1 vez al día
Semanal	Limpieza de ventanas interiores	
Sábados	Limpieza profunda de cafetería, según cronograma: semana 1 vidrios, semana 2 lámparas, semana 3 lavado de piso.	
Limpieza Profunda:	Limpieza de puertas de entradas	
Aplicación de químicos especiales y especial refuerzo en la limpieza	Limpieza de patas de sillas y cables	
	Limpieza profunda de baños	
Quincenal	Limpieza profunda de pasillos de bodegas, cafetería según planificación un área a la vez: utilización de máquina comac, lavadora de pisos. Limpieza alfombras shipping Limpieza de lámparas shipping y comedor.	
Mensual	Desinfección de dispensadores de botellones de agua. Limpieza de trampa de grasa exterior del comedor.	
Trimestral	Limpieza profunda de persianas Limpieza de paneles de oficinas	

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 8 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

5.13. Personal destinado:

DÍA	TURNO	HORARIO	FUNCION	LUGAR	No. De PERSONAS
Lunes a Viernes	Mañana	6:30 – 15:30	Limpieza	Cumbayá	1
Lunes a Viernes	Mañana	06h30 – 17h00	Limpieza	Cumbayá	1
Lunes a Viernes	Mañana	6:30 – 15:30	Limpieza oficinas administrativas	Amaguaña	1
Lunes a Viernes	Mañana	7:00 – 16:00	Limpieza bodegas	Amaguaña	1
Lunes a Viernes	Mañana	06h30– 17h00	Limpieza bodegas	Amaguaña	1

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1 Descripción de Acciones de Trabajo:

a. Acción de Aspirado:

Objetivo: Retirar el polvo de tapetes, muebles, sillas, sillones, cortinas, persianas y divisiones modulares.

Lugares: Oficinas, Salas de reuniones, recepción y lobby.

Maquinaria: Aspiradora, con accesorios de acuerdo a la superficie a aspirar.

Frecuencia: una vez por semana.

Forma:

- Verificar el buen estado de la máquina, tomar en cuenta que el enchufe y cable no presenten exposición de alambres sin protección o sonido inadecuado al encender.
- Eliminar partículas que impiden el correcto desempeño del Equipo.
- Verificar el tomacorriente a utilizar y conectar la máquina.
- Iniciar la operación de acuerdo al uso establecido de la máquina.
- Realizar el aspirado de superficies ejecutando movimientos horizontales y de arriba hacia abajo.
- Desconectar la maquina y recoger el cable.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 9 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

- Dejar el área aspirada en buenas condiciones de presentación.
- En caso de manchas en tapetes, tratar puntualmente de acuerdo a su naturaleza. Utilizando otros métodos de limpieza.

Precauciones: Si la maquina presenta un ruido diferente al normal, apagar y revisar.

b. Acción de trapear:

Objetivo: Eliminar suciedad acumulada en el piso. El objetivo de este método es obtener un mayor rendimiento del producto utilizado y reducción de impurezas.

Lugares: Oficinas, Salas de reuniones, Cafeterías, Pasillos.

Maquinaria y/o utensilios: Un coche de limpieza (balde, trapeador, y el químico a utilizar)

Productos: Desinfectante Bioflor

Verificar Ref. MSDS Bioflor

Frecuencia: Todos los días, dando prioridad a las áreas principales como Sala de Reuniones, Oficinas principales o gerencias, lobby, recepción y cafetería.

Forma: Coche de limpieza, usando un limpiador neutro libre de espuma.

- Humedecer la trapería en el recipiente.
- Comenzar la operación desde el punto más alejado al sitio de acceso.
- Humedecer la trapería sucia en el recipiente B y escurrir en el coche de limpieza.
- Humedecer y escurrir la trapería en el recipiente A.
- De nuevo proceder a fregar en el orden establecido.

Precauciones para el personal que realiza el trapeado:

- Utilizar el calzado adecuado, botas punta de acero para bodegas y suela antideslizante para oficinas.
- Utilizar los guantes de protección.
- No mojar demasiado el piso, para evitar resbalar
- Ayudarse del coche de trapeado, para evitar realizar demasiada fuerza al momento de exprimir.

Precauciones del proceso:

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 10 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

Señalizar convenientemente el área de trabajo con el aviso de piso mojado de manera visible, que impida el paso temporal en el área a limpiarse, para evitar accidentes.

Evitar mojar demasiado las superficies.

Limpieza de Paredes:

Objetivo: Retirar y limpiar acumulación de suciedad en las paredes.

Lugares: Oficinas, Salas de reuniones, Cafeterías, Pasillos.

Utensilios: Balde, trapo, esponjilla.

Producto: Detergente neutro y desengrasante.

Frecuencia: Una vez por semana.

Forma:

- Limpiar con trapo húmedo (agua + desinfectante) toda la pared, para lugares altos utilizar la escalera con apoyo y con la ayuda de otra persona de limpieza que sujete la misma.
- Restregar las manchas con esponja suave y húmeda rociar (agua + desinfectante)
- Retirar el jabón y la mugre que queda en el trapo húmedo limpio.
- Si perdura alguna mancha aplicar desengrasante con un trapo o esponja suave.
- Retirar de nuevo con trapo húmedo.
- Revisión general.

Precauciones: Utilizar guantes. Tener cuidado con objetos colgados en las paredes. No humedecer demasiado el trapo para evitar salpicaduras en superficies cercanas.

c. Eliminación de polvos en superficie:

Objetivo: Retirar partículas de polvo acumuladas en superficies evitando la suspensión en el aire.

Lugares: Oficinas, Salas de reuniones, Cafeterías. Recepción y Lobby.

Utensilios: trapo, toalla, franela o paño microfibra.

Químico: Bioflor

Ver referencia: MSDS de Bioflor

Frecuencia: Todos los días, dando prioridad a las áreas principales-

Forma:

- Humedecer el paño y escurirlo bien.
- la limpieza siempre debe ser:

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 11 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

- De arriba abajo.
- De adentro hacia fuera.
- De lo más limpio a lo más sucio.
- Retirar polvo acumulado.
- Lavar de nuevo el trapo y escurrir bien, rociar con atomizador y bioflor.
- Repetir la operación.
- Dejar el área en buenas condiciones de presentación.
- Dependiendo el tipo de mueble, en el de formica se aplicará desinfectante a las superficies; en teléfonos, teclados, etc. se aplicará alcohol gel.

Precauciones: Si la superficie limpiada quedara empañada, aclarar con agua limpia y diferente trapo. Luego dejar secar.

d. Limpieza de Divisiones Modulares:

Objetivo: Retirar la acumulación de suciedad y mantenimiento del mobiliario.

Lugares: Oficinas, Salas de reuniones, Cafeterías.

Maquinaria y /o utensilios: Balde, paño microfibra y desinfectante

Productos: Desinfectante.Bioflor

Ver referencia: MSDS Bioflor

Frecuencia: Una vez por semana.

Forma:

- Retirar o manchas o pegantes de cintas.
- Retirar los materiales de oficina, carpetas, adornos, revistas, que se encuentren sobre o dentro del mobiliario para poder realizar la limpieza adecuadamente.
- Frotar con trapo húmedo, esponjilla o cepillo suave de arriba hacia abajo.

Precauciones: Usar guantes. Antes de aplicar algún producto sobre una mancha, leer las instrucciones. Analizar la mancha y el producto aplicar.

e. Limpieza de Superficies Planas:

Objetivo: Higiene, cuidado y mantenimiento de superficies planas de mobiliarios.

Lugares: Oficinas, Salas de reuniones, Cafeterías.

Maquinarias: Paño microfibra.

Producto: Detergente neutro.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 12 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

Frecuencia: Diaria.

Forma:

- Aplicar el producto en un trapo húmedo y frotar la superficie a limpiar.
- Si hay manchas aplicar desengrasante en otro trapo húmedo y frotar dicha superficie.
- Retirar excedentes del producto.

Precauciones: Usar guantes. No usar en gran cantidad el producto.

f. Limpieza de Superficies de Madera:

Objetivo: Proteger y brillar la superficie de madera.

Lugares: Oficinas, Salas de reuniones.

Utensilios: Dos trapos.

Productos: Lustramuebles, desinfectante

Verificar: MSDS Biosilic y Bioflor

Frecuencia: Una vez por semana.

Forma:

- Eliminación de polvo con trapo húmedo.
- Aplicar el producto en un trapo húmedo y frotar la madera.
- Frotar con un trapo seco la madera hasta conseguir el brillo deseado.
- Revisión general.

Precauciones: Usar guantes. No aplicar en gran cantidad el producto. Retirar el producto completamente.

g. Limpieza de Cristales y Espejos:

Objetivo: Retirar y limpiar acumulación de suciedad en superficies de cristal.

Lugares: Oficinas, Salas de reuniones, Cafeterías, Pasillos, Baños.

Utensilios: Trapo microfibra

Productos: Alcohol Gel

Ver referencia: MSDS Biogel

Frecuencia: En los baños y cristales principales, se limpiará diariamente, en otros casos como puertas con vidrio secundarias, una vez por semana.

Forma:

- Humedecer el paño en la solución.
- Frotar el cristal con el paño.
- Pasar el paño de arriba hacia abajo o de forma lateral con movimiento continuo y sin levantarlo.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 13 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

- Con el trapo, limpiar las posibles gotas, el marco de la ventana y el labio del aparato limpia cristales.
- Secar el agua del suelo con trapería, si es necesario.

Precauciones: Usar guantes de protección. No dejar secar el cristal. En caso de limpiar el cristal por ambos lados con imán, asegúrese que el procedimiento aplicado en un lado del vidrio sea en sentido contrario al otro, para detectar fácilmente un mal procedimiento. Proteger el piso o tapetes antes de comenzar la operación.

h. Limpieza de Equipos Electrónicos:

Objetivo: Retirar el polvo acumulado en superficies de equipos electrónicos.

Lugares: Oficinas, Salas de reuniones.

Utensilios: Trapo microfibra

Productos: Alcohol Gel

Ver referencia: MSDS Biogel

Frecuencia: Según la tabla de frecuencia acordada con el cliente.

Forma:

- Retirar el exceso de polvo con brocha o aspiradora.
- Limpiar los cables y equipos con el paño humedecido con mucha precaución.
- Retirar completamente el producto utilizando un trapo húmedo.
- Dejar secar.

Precauciones: Verificar es estado del equipo antes de limpiar. Revisar que no haya excesos y acumulaciones del producto. No utilizar excesos de agua en el trapo o cepillo. Hay equipos que solo se les deba pasar un trapo húmedo sin producto. Dejar el equipo en las condiciones que los encontró.

i. Limpieza de Cortinas y Persianas:

Objetivo: Limpiar, asear y desinfectar las cortinas y persianas.

Lugares: Oficinas, Salas de reuniones.

Utensilios: Escalera, balde, trapo.

Productos: Detergente neutro.

Ver información: de MSDS Multi 20

Frecuencia: Una vez trimestralmente.

Forma:

- Verificar que las cortinas y persianas se encuentren bien instaladas.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 14 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

- Señalizar el área convenientemente.
- Restregar cada franja de persiana o cortina con un trapo húmedo (agua + detergente), comenzando de arriba hacia abajo.
- Retirar el jabón con un trapo ligeramente húmedo.
- Desinfectar cada franja de cortina con un trapo húmedo.
- Revisión general e informar si se presenta alguna anomalía.

Precauciones: Señalizar convenientemente el área de trabajo para evitar accidentes. No utilizar detergente en exceso para evitar opacidad en el material. No utilizar escaleras en mal estado.

i. Limpieza de Exteriores (Pasillos, Puertas, Ventanas):

Objetivo: Limpiar y asear los exteriores incluyendo ventanas y puertas.

Lugares: Corredores internos y externos, puertas y ventanas.

Utensilios: Escalera, balde, trapo, trapera, cepillo, esponjilla suave.

Productos: Detergente, desengrasante o desinfectante neutro y alcohol gel.

Frecuencia: Una vez a la semana cada área.

Forma:

- Barrer pasillos externos.
- Hacer recolección de basuras.
- Pasar un trapo o trapera muy humedecida.
- Aplicar desinfectante o desengrasante si fuera necesario y alcohol gel.
- Revisión general.

Precauciones: Señalizar convenientemente el área de trabajo, para evitar accidentes. Colocar la cinta de peligro y cono de seguridad. Evitando mojar alrededores de esta. Verificar su correcto funcionamiento. De lo contrario informar. Verificar la limpieza de rieles o guías.

j. Limpieza de Dispensadores de Agua:

Objetivo: Limpiar externamente el dispensador de agua.

Lugares: Bodega, Shipping.

Utensilios: Balde, trapo.

Producto: Desinfectante y Alcohol gel.

Ver referencia: MSDS Bioflor y Alcohol gel

Frecuencia: Una vez por semana.

Forma:

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 15 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

- Enjabonar todo el equipo con trapo húmedo (agua + detergente).
- Retirar el jabón con trapo húmedo.
- Desinfectar y revisar el grifo.
- Revisar su correcto funcionamiento.

Precauciones: No utilizar excesos de agua. Remover excedentes de jabón.

k. Limpieza de Racks (Estanterías):

Objetivo: Retirar partículas de polvo acumuladas en superficies.

Lugares: Bodega, Shipping.

Utensilios: Paño microfibra, balde, escalera, cinturón de seguridad, casco, botas punta de acero.

Frecuencia: Una vez cada quince días.

Forma:

- Retirar polvo acumulado con un paño humedecido.
- Secar la superficie con un paño seco, retirando el polvo sobrante y secando a la vez.
- La limpieza siempre debe ser: De arriba abajo. De adentro hacia fuera. De lo más limpio a lo más sucio.
- Dejar el área en buenas condiciones de presentación.

Precauciones:

Si la superficie limpiada quedara empañada, aclarar con agua limpia y diferente trapo. Luego dejar secar.

l. Retiro de Cajas (recicladas):

Objetivos: Trasladar las cajas que han sido usadas por el personal de Operaciones al punto de acopio establecido dejando los ambientes libres.

Lugares: Bodega, Shipping.

Utensilios: Coche

Frecuencias:

Primer Retiro: 09h00 para todas las áreas

Segundo Retiro: 10h30 en Shipping- Bodega 1- Bodega 3

Tercer Retiro: 11h30 en Shipping-Bodega 1- Bodega 3

Cuarto Retiro: 14h30 en Shipping- Bodega 1- Bodega 3

Quinto Retiro: 16h00 para todas las áreas

Forma :

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 16 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

- Retirar las cajas desechadas, desarmándolas completamente
- Dejar en el punto de acopio en forma ordenada

m. Limpieza de Sanitarios y Urinarios:

Objetivo: Limpiar y desinfectar el sanitario y el área en general

Lugares: Baños.

Utensilios: Cepillo, esponjilla suave, trapo y vaporeta

Productos: Detergente neutro, desinfectante, alcohol gel y cloro.

Ver referencia: MSDS de Biocleaner C, Bioflor, Biogel

Frecuencia: Durante el día:

Limpieza inicial (1)

Limpieza de frecuencia durante la mañana (2)

Limpieza en la tarde (2)

Forma:

- Preparar la máquina vaporeta.
- Sacar la basura depositar en la funda recolectora evitando tocar directamente los desechos y desinfectar los basureros.
- Vaciar el sistema, aplicar la solución de detergente directamente y lavar el inodoro con la esponjilla. Vaciar de nuevo al sistema.
- Aplicar directamente el desinfectante en la parte interna del sanitario.
- Dejar actuar el producto de 3 a 5 min.
- Limpiar externamente el inodoro (tanque, aro y tapa).
- Restregar con esponjilla suave el interior del sanitario. Vaciar nuevamente.
- Utilizar la máquina vaporeta para desinfectar profundamente.
- Aplicar el alcohol gel.
- Secar externamente todo el sanitario.
- Desinfectar la manija o botón, aro, el borde del sanitario y la tapa.
- Colocar el aro de la tapa en posición vertical y colocar cinta de seguridad que certifica que el baño fue debidamente desinfectado. (esta cinta se colocará una sola vez al día, y será después de la primera limpieza realizada.)
- Limpieza y desinfección de los lavabos y espejos.
- Durante el día se inspeccionará la limpieza de los baños con la finalidad de abastecer los productos consumibles (papel higiénico, toallas secadoras y jabón), además se revisará los basureros y de ser necesario se desalojará la basura.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 17 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

- Para desalojar la basura es necesario evitar la manipulación directa con los desperdicios de papel higiénico utilizado, para lo cual se deberá colocar los guantes, levantar el basurero tomando los bordes y el asiento del contenedor y vaciar directamente a la funda recolectora.
- Lavar el interior del tanque cada 2 meses.

Precauciones: Usar guantes. Revisar que no haya escapes de agua. Utilizar un trapo exclusivamente para desinfectar.

El proceso de desinfección y limpieza deberá realizarse durante el día con las frecuencias y revisión de baños en las mañana tres veces y en las tardes dos veces.

n. Limpieza de Duchas:

Objetivos: Limpiar, asear y desinfectar las duchas.

Lugares: Vestidores

Utensilios: Cepillos, balde, trapo, traperas, escobillas, atomizador.

Productos: Detergente neutro, cloro y desinfectante.

Frecuencia: Diaria

Forma:

- Retirar la basura presente.
- Humedecer paredes y pisos con agua.
- Restregar con cepillo las paredes y el piso con agua más detergente y cloro.
- Enjuagar con abundante agua.
- Aplicar desinfectante, restregar con cepillo y retirar con abundante agua.
- Desinfectar los grifos, paredes y pisos, restregando y esparciendo la solución con trapo y dejar secar.
- Revisar que quede en perfecto estado.

Precauciones: Usar guantes y anteojos. Utilizar un trapo para desinfectar y otro para el detergente.

o. Limpieza de Pasillos:

Objetivo: Eliminación de tierra y manchas en el piso.

Lugares: Bodega, Shipping.

Maquinaria: Máquina trapeadora y aspiradora Comac y mangera.

Productos: Desengrasante. Multi 26

Ver referencia: MSDS de Multi 26

Frecuencia: Todos los días.

Forma:

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 18 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

- Uso de Escobillón para recoger la basura y suciedades de gran tamaño.
- Delimitar la zona a barrer.
- Humedecer el piso, utilizando la manguera.
- Utilizar la máquina Comac, habilitando el cepillo y el aspirado y colocando el desengrasante.
- Recuerda: La limpieza debe ser:
 - De arriba abajo.
 - De adentro hacia fuera.
 - De lo más limpio a lo más sucio.
- Lavar y desinfectar el trapeador.
- Uso de Escobillón

Precauciones: Señalizar convenientemente el área de trabajo, para evitar accidentes. Tener precaución de no salpicar a las máquinas, cartones y productos aledaños. Usar guantes, mascarilla de polvo 3M, casco y botas de punta de acero.

p. Limpieza de la estructura metálica para el comedor de Avon Amaguaña

Objetivo: Eliminación de grasa, partículas de polvo e insectos en la estructura del techo.

Lugares: Estructura metálica del techo ubicada en el Comedor de Avon Amaguaña.

Area:

Extensión 285 metros cuadrados

14 estructuras verticales

24 estructuras horizontales

Frecuencia: Semestral

Equipos de seguridad a utilizarse:

- 7 pares de modulares
- 3 escaleras
- 3 Maletas con cabos
- Cable de acero
- Cabo de descenso
- Mosquetas
- Conos de seguridad

Personal requerido:

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 19 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

- 6 personas debidamente uniformadas (overoles)

Equipos de protección:

- 6 arnés
- 6 líneas de vida
- 6 pares de gafas
- 6 cascos
- Guantes de protección
- Botas de caucho antideslizantes
- Gafas transparentes de protección
- Mascarillas

Suministros y productos de limpieza:

- Jabón biodegradable
- Desengrasante neutro
- Mopas
- Squeeges
- Franela Blanca
- Microfibra

Duración del trabajo:

Un fin de semana:

Sábado: Desde 15H00 hasta las 18horas

Domingo: Desde 08h00 hasta las 16 horas.

Datos importantes:

El trabajo estará debidamente respaldado por una póliza de accidentes personales hasta por \$10.000.

Forma:

Colocarse el equipo de protección personal:

arnés

líneas de vida

cascos

Guantes de protección

Botas de caucho antideslizantes

Gafas transparentes de protección

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 20 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

Mascarillas

Armar la estructura con los andamios en dos filas para obtener mayor firmeza, juntar los tubos y asegurarlos con el cable de acero, continuar armando los andamios hacia arriba colocar cuatro andamios logrando la altura prevista hasta tocar el techo.

Utilizar las líneas de vida y el arnés, subir el equipo - sopladora empezar a remover impurezas localizadas.

Aplicar el líquido desengrasante y remover impurezas localizadas, restregando la superficie con los paños microfibra y el desengrasante

Avanzar paulatinamente moviendo los andamios para obtener alcance en el resto de la superficie del techo, manteniendo el cuidado en cada hendidura y filos de metal.

Precauciones:

Tapar los equipos, retirar las mesas y sillas previamente para colocar los andamios
 Recoger toda la basura de piso, superficies, paredes y ventanas.
 Mantener en todo momento el equipo de protección para evitar contratiempos.

7. ANEXOS

- Anexo 1: Formato para control de Baños Amaguaña según rutinas
- Anexo 2: Formato para control de Baños Cumbayá según rutinas
- Anexo 3: Cronograma de Trabajo para Limpieza en Amaguaña
- Anexo 4: Cronograma de Trabajo para Limpieza en Avon Amaguaña Branch
- Anexo 5: Cronograma de Trabajo para Limpieza en Cumbayá
- Anexo 6: Cronograma Limpieza profunda Sábados
- Anexo 7: Limpieza específica
- Anexo 8: Reportes al cliente
- Anexo 9: Protocolo de servicio de cafetería en atención a reuniones
- Anexo 10: Encuesta de servicio
- Anexo 11: Fichas técnicas de los productos utilizados en limpieza.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 21 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

ANEXO No.1 Formato para control de Baños Amaguaña según rutinas

FRECUECIA DE ASEO EN LOS BAÑOS									
EMPRESA: AVON AMAGUAÑA									
CORRESPONDIENTE AL MES DE: _____ DE: _____									
PISO: _____									
RESPONSABLE	DIA	HORA	LIMPIEZA	MATERIALES				FIRMA	OBSERVACIONES
				PAPEL	JABÓN	TOALLAS	AMBIENTAL		
		06H30							
		9H50							
		13H30							
		14H00							
		15H15							
		06H30							
		9H50							
		13H30							
		14H00							
		15H15							
		06H30							
		9H50							
		13H30							
		14H00							
		15H15							
		06H30							
		9H50							
		13H30							
		14H00							
		15H15							

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 22 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

ANEXO No.2 Formato para control de Baños Cumbayá según rutinas

FRECUECIA DE ASEO EN LOS BAÑOS									
EMPRESA: AVON CUMBAYÁ CORRESPONDIENTE AL MES DE: _____ DE: _____ PISO: _____									
RESPONSABLE	DIA	HORA	LIMPIEZA	MATERIALES					OBSERVACIONES
				PAPEL	JABÓN	TOALLAS	AMBIENTAL	FIRMA	
		06H45							
		10H30							
		14H30							
		16H10							
		17H10							
		06H45							
		10H30							
		14H30							
		16H10							
		17H10							
		06H45							
		10H30							
		14H30							
		16H10							
		17H10							
		06H45							
		10H30							
		14H30							
		16H10							
		17H10							

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 23 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

Anexo 3: Cronograma de Trabajo para Limpieza en Amaguaña en el Edificio Principal

DISTRIBUCION DE TRABAJOS DE LIMPIEZA EN AVON AMAGUAÑA		
Áreas:	Edificio Principal	
		Responsable:

		EDIFICIO PRINCIPAL
HORA	PISO	ACTIVIDAD DE LIMPIEZA
06H00	1	Sacar la basura del contenedor de cartón
06h20	Todos	Gradas de los pisos
	Exterior	Camino de piedra
	1	Limpieza de vidrios de ingreso
	3	Sala de reuniones
	2	Baño Visitas
	2	Baño Gerencia
	2	Baño Asistente de Calidad
06h50	2	Oficina de Gerencia
	2	Sala de visitas
07h15	3	Baños Sala de Reuniones
	1	Baño Oficina de Transporte
07h37	1	Baño Calidad
07h50	2	Baño IT
08H05	1	Baños Ajustes
08h40	1	Oficina de Ajustes
09h00	2	Oficina Calidad
09h10	2	Oficina Andrés Osorio
09h20	2	Oficina Asistente de Gerencia
09h30	2	Pasillo recepción piso 2
09h55	2	Oficinas ITS
10h20	3	Oficinas Calidad
10h45	3	Oficinas Transporte
11h05	3	Oficina frente a la sala de reunión
11h35	Todos	2da. Revisión de baños
11h45	1	Area de Copiadoras
12h00	1	Dispensario médico

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 24 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

12h15	Exterior	Barrer camino de piedra y paso cebra
12h45	Todos	Revisión puntos de cafetería
12h45		ALMUERZO
13H45	Todos	3era. Revisión de baños
14h00	1	Sacar la basura del contenedores
14h15	1	Sala de juegos e internet
		detalle: limpieza altos: televisor
		mesa de juegos (futbolín)
14h50		Lavado de trapeadores
15h00		Salida
		Adicionales de limpieza:
		Limpieza frecuencia de Baños de cada área
		Revisión parcial de la máquina de café
		Revisión y dotación de botellones de agua
		Riego del jardín
		Limpieza profunda planificada
		Limpieza punto de auxilio
		Limpieza de flechas del piso

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 25 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

Anexo 4: Cronograma de Trabajo para Limpieza en Avon Amaguaña Branch

DISTRIBUCION DE TRABAJOS DE LIMPIEZA EN AVON BRANCH	
Personal Asignado: 1	
Responsable: Felipe Cedeño	
Áreas:	Shipping Bodega 3 Embarque - Bodega 2 - Bodega 1 Casilleros Adicionales (*)

HORA	ACTIVIDAD DE LIMPIEZA
06h20	Oficinas de Shipping
	Baños de Oficina de Shipping
	Baños generales de Shipping Hombres
	Baños generales de Shipping Mujeres
07h20	Bodega 2 de embarque:
	Pasillos
	Escritorios
	Baños
08h20	Bodega 3
	Oficinas
	Baños
	Patio frente a la bodega 3
09h20	Sacado de basura general de contenedores
	Todas la áreas
	Limpieza de rejillas de patios exteriores
11h00	Bodega 1
	Barrido
	Bodega 2
	Barrido
12h00	Shipping
	Barrido y limpieza de estanterías
	Limpieza de rieles de Shipping
	Jaulas inferiores - bajo rieles de Shipping

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 26 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

13h30-14-30	Almuerzo
14h30 - 17h00	Refuerzo en las áreas asignadas
	Apoyo en la coordinación de labores
	(*) limpieza nueva bodega
	Adicionales de limpieza:
	Limpieza frecuencia de Baños de cada área
	Limpieza de las estaciones de café
	Revisión y pesaje de basura
	Revisión y dotación de botellones de agua
	Riego del jardín
	Limpieza profunda planificada
	Limpieza punto de auxilio
	Limpieza de flechas del piso
	Limpieza puntos bajos de las líneas de trabajo, Shipping y bodega 1

DISTRIBUCION DE TRABAJOS DE LIMPIEZA EN AVON BRANCH

Personal Asignado: 1

Jessica López

Áreas:	Vestidores Reaco Comedor exteriores Frecuencia revisión baños Comedor- Reaco- Bodega 1-2-3 Bodega 1 (*) Bodega 2 (*)
HORA	ACTIVIDAD DE LIMPIEZA
06h30	Oficina Bodega 1
06h45	Baños Hombres Bodega 1
06h55	Baños Mujeres Bodega 1
	Producción
	Baño de Reaco
07h40	Patio principal de vehículos
07h50	Garita
	Oficinas
	Baños

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 27 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

08h20	Comedor exteriores
	Lavabos
	Baño Mujeres Comedor
	Baño Hombres Comedor
08h45	Casilleros
	Lockers
	Area completa
09h40	Pesaje de Basura
	limpieza de extintores y puestos de auxilio
10h00	Limpieza del jardín
11h00	Bodega 1
	Limpieza de estanterías
	Revisión de baños
12h00	Bodega 2
	Limpieza de estanterías
	Revisión de baños
13h00-14h00	Almuerzo
14h20	Revisión de baños bodega 3 Reaco Shipping
15h00	Revisión de baños
	Adicionales de limpieza:
	Limpieza frecuencia de Baños de cada área
	Limpieza de las estaciones de café
	Revisión de botellones de agua
	Riego del jardín
	Limpieza profunda planificada
	Limpieza punto de auxilio
	Limpieza de flechas del piso
	Limpieza puntos bajos de las líneas de trabajo, Shipping y bodega 1

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 28 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

Anexo 5: Cronograma de Trabajo para Limpieza en Cumbayá

DISTRIBUCION DE TRABAJOS DE LIMPIEZA EN AVON CUMBAYA	
Personal Asignado: 1	
Responsable: Martha Jaramillo	
Áreas:	Lado Izquierdo del Edificio Zonas de referencia: RRHH ITS MARKETING

HORA	ACTIVIDAD DE LIMPIEZA
06h30	Marketing PISO No.1
	Gerencias (3)
	Sala de Reunión (1)
	Puestos de trabajo (17)
	Baños de Mujeres
	Baños de Hombres
	Baños de Hombres
07h00	ITS PISO No. 2
	Gerencia (1)
	Sala de Reunión (1)
	Puestos de trabajo (20)
	Baños de Mujeres
	Baños de Hombres
07h30	RRHH PISO No. 3
	Gerencias (2)
	Salas de Reuniones (2)
	Puestos de trabajo (20)
	Baños completos de Hombres
	Baños de Mujeres
	Baños de Hombres
08h15	Continúa con la revisión de baños y planificación diaria de trabajo

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 29 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

	Adicionales de limpieza:
	Limpieza frecuencia de Baños de cada área
	Limpieza de las estaciones de café
	Limpieza de balcones
	Limpieza profunda planificada
	Limpieza punto de auxilio
	Atención de cafetería

DISTRIBUCION DE TRABAJOS DE LIMPIEZA EN AVON CUMBAYA	
Personal Asignado: 1	
Responsable: Gina Flores	
Áreas:	Lado Izquierdo del Edificio Zonas de referencia: SUPPLY CHAIN ZONAS COMUNES

HORA	ACTIVIDAD DE LIMPIEZA
08h10	CAFETERÍA
	PISO No. 3
07h45	SUPPLY CHAIN
	PISO No. 2
	Recepción
	Sala de Reunión (1)
	Baños de Mujeres (2)
	Baños de Hombres (2)
	Puestos de trabajo (32)
	Zonas comunes y puntos de café
06h40	SALAS DE REUNIONES
	PISO No.1
	Recepción
	Sala de Reunión (3)
	Baños de Mujeres (2)
	Baños de Hombres (1)
	Zonas comunes y puntos de café

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 30 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

08h15	Continúa con la revisión de baños y planificación diaria de trabajo
	Adicionales de limpieza:
	Limpieza frecuencia de Baños de cada área
	Limpieza de las estaciones de café
	Limpieza profunda planificada
	Limpieza punto de auxilio
	Atención de cafetería
	Gradas

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 31 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

Anexo 6. Limpieza Profunda de Bodegas sábados

PLANIFICACIÓN SEMANAL LIMPIEZA PROFUNDA DE BODEGAS	
	PARA TODOS LOS MESES:
	SEMANA 1
SIEMPRE	LIMPIEZA PROFUNDA DE BAÑOS
SIEMPRE	PASILLOS DE SHIPPING
ESPECIAL	VIDRIOS DE COMEDOR / LAMPARAS DE SHIPPING
	SEMANA 2
SIEMPRE	LIMPIEZA PROFUNDA DE BAÑOS
SIEMPRE	PASILLOS DE SHIPPING
ESPECIAL	ALFOMBRAS DE SHIPPING/VIDRIOS DE CAFETERIA
	SEMANA 3
SIEMPRE	LIMPIEZA PROFUNDA DE BAÑOS
SIEMPRE	PASILLOS DE SHIPPING
ESPECIAL	LAMPARAS DE SHIPPING/ LAMPARAS DE COMEDOR
	SEMANA 4
SIEMPRE	LIMPIEZA PROFUNDA DE BAÑOS
SIEMPRE	PASILLOS DE SHIPPING
ESPECIAL	ESTANTERÍAS DE SHIPPING

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 32 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

Anexo 7. Limpieza Específica

LIMPIEZA ESPECIFICA					
	ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	ACTIVIDAD
	BOTELLONES DE AGUA-REJILLAS Y DESINFECCION INTERNA DEL DISPENSADOR	LIMPIEZA DE LAGUNA	LIMPIEZA DE RACKS	LIMPIEZA DE PERSIANAS	LIMPIEZA DE PANELES DE OFICINAS
	FRECUENCIA: MENSUAL	DIARIA	DIARIA	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL
	ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	ACTIVIDAD
	LIMPIEZA DE CASCOS	DESMANCHADO DE PISOS POR AREA	LIMPIEZA DE LAMPARAS	DESINFECCION PROFUNDA DE BAÑOS	RETIRO DE PLANTAS SECAS Y RIEGO
	SEMANAL	SEMANAL	QUINCENAL	SEMANAL	DIARIA

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 33 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

Anexo.7 Reportes al cliente

REPORTES PARA EL CLIENTE

TIPO DE REPORTE	FRECUENCIA
-----------------	------------

MANEJO DE DESECHOS

1	REPORTE PESAJE DE BASURA Basura Común Lavasa Material reutilizado: papel, cartón, plástico	Mensual
2	INFORME DE DESECHOS TOXICOS Desechos tóxicos Material eléctrico Material contaminado: paños	Según requerimiento del cliente Ref. Mensual

RELACIONADOS AL PERSONAL

3	REPORTE DE INFORMACIÓN DE ROLES Nómina Horas Extras Beneficios adicionales	Mensual

RELACIONADOS A LA SATISFACCION DEL CLIENTE Y DE MEJORA CONTINUA

4	Resultados medibles de encuestas al cliente Temas de limpieza de oficinas Temas de limpieza de branch Temas de mensajería	Según requerimiento del cliente Ref. Anual

RELACIONADOS AL CONSUMO DE CONSUMIBLES DE BAÑOS JABON - TOALLAS DE MANOS - PAPEL

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 34 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

5

Reporte de consumo	Mensual
Para cafetería	
Para baños	

COPIA CONTROLADA

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 35 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

Anexo.9 Protocolo de servicio de cafetería en atención a salas de reuniones

PROTOCOLO DE SERVICIO DE CAFETERIA CLIENTE: AVON	
1	Tocar la puerta y solicitar el permiso para ingresar
2	Saludar atentamente:
	"Buenos días
	Les puedo ofrecer algo para tomar
	Tenemos: expreso, capuchino, mokachino
	chocolate, aromática, agua"
3	Tomar el pedido de bebidas
4	Entregar las bebidas por la derecha,
	empezando por las mujeres de ser posible
	o por la persona que acompaña al cliente
	en este caso una visita

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 36 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

Anexo 10: Encuesta de servicio**ENCUESTA PARA VALORACION DE SERVICIO**

PERIODO: _____

Fecha: _____

PISO: _____

Área: _____

CAFETERIA

- 1 La limpieza y orden en la cafetería de su área es:
- ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Regular ☐ Mal o
- 2 La cantidad y variedad de bebidas servidas es:
- ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Regular ☐ Mal o
- 3 La cantidad de fruta servida es:
- ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Regular ☐ Mal o
- 4 La calidad de fruta servida es:
- ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Regular ☐ Mal o
- 5 El servicio que recibe en la sala de reuniones es:
- ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Regular ☐ Mal o
- 6 La actitud de servicio, amabilidad y disponibilidad del personal asignado la percibe como:
- ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Regular ☐ Mal o
- Ayúdenos con una sugerencia o comentario
-
-

MENSAJERIA

- 1 La atención recibida a sus requerimientos de mensajería es:
- ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Regular ☐ Mal o

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 37 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

<p>Considera Ud que el grado de responsabilidad y seguridad en las transacciones de mensajería es:</p> <p> <input type="checkbox"/> Muy bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Aceptable <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mal o </p>				
3	<p>La información y solución que Ud recibe cuando una transacción no se ha podido realizar es:</p> <p> <input type="checkbox"/> Muy bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Aceptable <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mal o </p>			
4	<p>La actitud de servicio, amabilidad y disponibilidad del personal asignado la percibe como:</p> <p> <input type="checkbox"/> Muy bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Aceptable <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mal o </p>			
<p>Ayúdenos con una sugerencia o comentario</p> <p>...</p> <p>...</p>				
LIMPIEZA				
1	<p>Considera Ud que la limpieza en su lugar de trabajo es:</p> <p> <input type="checkbox"/> Muy bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Aceptable <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mal o </p>			
2	<p>La limpieza, desinfección y orden en los baños es:</p> <p> <input type="checkbox"/> Muy bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Aceptable <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mal o </p>			
3	<p>La limpieza de las instalaciones en general: alfombras, vidrios, puertas es:</p> <p> <input type="checkbox"/> Muy bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Aceptable <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mal o </p>			
4	<p>La actitud de servicio, amabilidad y disponibilidad del personal asignado la percibe como:</p> <p> <input type="checkbox"/> Muy bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Aceptable <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mal o </p>			
<p>Ayúdenos con una sugerencia o comentario</p> <p>.....</p>				

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 38 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

HOJA TÉCNICA DE SEGURIDAD (MSDS)

MSDS N° 8Nombre del Producto BIOCLEAN

ROTULACIÓN DE LOS RIESGOS DE UTILIZACIÓN DEL PRODUCTO

Salud	3
Inflamabilidad	0
Reactividad	1
Protección Personal	H

ESCALAS DE RIESGOS	
0	Riesgo Mínimo
1	Riesgo Ligero
2	Riesgo Moderado
3	Riesgo Serio
4	Riesgo Muy Grave

INDICE DE PROTECCION PERSONAL	
A	I
B	J
C	K
D	X
E	FIDA A SU SUPER OR INSTRUCCIONES ESPECIALES DE MANEJO
F	
G	
H	

SECCIÓN I.- INFORMACIÓN GENERAL

Fabricante	TextiQuim Cía. Ltda.
Teléfonos de Emergencia	2478062 ext. 108
Dirección	Vicente Duque N77-443 y Juan de Selis. Carcelén alto
Nombre Químico y Sinónimos	Hipoclorito de sodio
Nombre Comercial y Sinónimos	Hipoclorito, lavandina, cloro
Familia Química	Corrosivos
Fórmula	NaClO
Número CAS	14380-61-1
Número UN	1791
Número NA	ND
Uso	DESINFECTANTE- BLANQUEADOR- PURIFICADOR DE AGUA
Nombre del Distribuidor	TextiQuim Cía. Ltda.
Dirección del Distribuidor	Vicente Duque N147-443 y Juan de Selis

SECCIÓN II.- INGREDIENTES PELIGROSOS

Nombre del Material	Porcentaje (%)	Número CAS	TLV (mg/l)	TLV-TWA (unidades)
Hipoclorito de sodio	mín. 10g/lit	7691-52-9	2	ND

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 39 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

SECCION III.- DATOS FISICOS

Estado Físico	Líquido amarillo transparente		
Punto de Ebullición (°C)	Se descompone a temperaturas mayores a 40°C T ^{eb} .110°C		
Punto de Fusión (°C)	< 6°C (dependiendo de la pureza)		
Presión de Vapor a 20°C (mmHg)	NA		
Temperatura de Auto-Ignición (°C)	NA		
Viscosidad:	ND	Solubilidad en Agua	Completa
Color:	amarillo	Olor	Picante
Apariencia:	Líquido transparente		
PH	mín. 14		
Tasa de Evaporación	<input type="checkbox"/> Más Rápido que Butil Acetato	<input type="checkbox"/> Más Lento que Butil Acetato	
Densidad de Vapor	<input type="checkbox"/> Más Pesado que el Aire	<input type="checkbox"/> Más Liviano que el Aire	
Densidad Relativa	mín. 1.140		
Porcentaje Volátil por Volumen	ND		

SECCIÓN IV.- RIESGO DE INCENDIO Y EXPLOSIÓN

El Producto es :	<input type="checkbox"/> Inflamable	<input type="checkbox"/> Combustible	<input checked="" type="checkbox"/> No Combustible
Por si solo no genera riesgo de fuego. Las soluciones de hipoclorito de sodio se descomponen al calentarse			
Punto de Chispa (Flash Point)	NA	Método Usado	
Temperatura de Auto-Ignición (°C)	NA		
Límites de Explosividad	LEL <input type="text" value="NA"/> Límite Inferior de Explosividad UEL <input type="text" value="NA"/> Límite Superior de Explosividad		
Método de Extinción	CO2		
Procedimientos Especiales de Extinción	No use agua directamente en un recipiente que está generando gas cloro. Use niebla		
Equipo de Protección Personal Recomendado	Equipo de protección autónomo		
Productos Peligrosos por Descomposición Térmica	gases tóxicos, gas cloro, ácido clorhídrico., clorato de sodio, tricloruro nitrógeno		

SECCIÓN V.- RIESGOS DE SALUD

TOXICIDAD	
Dérmica:	Puede ocasionar dermatitis por contacto
Oral:	Riesgo de perforación de tracto gastrointestinal
Irritación de los Ojos:	Irritación, enrojecimiento de los ojos. Quemadura
Irritación de la Piel:	Irritación, quemadura
Sensibilización de la Piel:	Por frecuentes exposiciones sensibilización
Datos Agudos o Críticos:	Estado crítico, falta de conocimiento, desmayo

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 40 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

Efectos por Sobreexposición

Inhalación	La inhalación de nieblas de cloro que contengan entre 2 y 8 mg/m3 pueden provocar irritación de las vías respiratorias concentraciones superiores pueden provocar quemaduras severas, fallas respiratorias. La presencia de gas cloro puede provocar molestias en la garganta, sequedad de la nariz. Irritación ocular. y tos
Contacto con la Piel	Puede causar, dolor, dermatitis, quemaduras profundas y destrucción de piel y tejidos
Contacto con los Ojos	Provoca daños severos en la cornea
Ingestión	Puede provocar inflamación y quemadura en labios, boca, garganta, esófago, estómago, luego de unos minutos presenta respiración acortada y agitada, piel fría, respiración profusa, delirio, dolor abdominal
Ingestión	nauseas y vómito con sangre. Puede presentar perforación gástrica, fiebre intensa, acidosis metabólica
Otros: (Carcinogénesis, Mutagénesis, Teratogénesis, etc.)	No es considerado carcinogénico, mutagénico, ni teratogénico

Procedimientos de Emergencia y Primeros Auxilios

Inhalación	Llevar a la víctima a un lugar ventilado. Si hay paro respiratorio aplicar respiración artificial, oxígeno húmedo a razón de 10/15 litros minuto y a una presión inferior a 4 cm de agua. Si está en shock mantenga a la víctima abrigada. Consulte de inmediato con el médico
Contacto con la Piel	Lave con abundante agua durante 15 minutos, retire la ropa contaminada. Consulte con el médico
Contacto con los Ojos	Lave con agua durante 30 minutos. Abriendo y cerrando los párpados y el globo ocular. Consulte inmediatamente con el médico
Ingestión	Si la persona está consciente dele a beber abundante agua o leche. Consulte con el médico. No induzca al vómito. De ocurrir mantener abrigado a la víctima, dar a beber agua caliente. Consulte al médico
Información para el Médico	Este producto es considerado irritante y corrosivo

SECCIÓN VI.- RIESGOS AMBIENTALES

Biodegradabilidad/Persistencia	El cloro disponible reacciona con la materia orgánica presente en el agua formando trihalometanos cloramidas, cloratos, etc. No hay bioacumulación, ni bioconcentración
Biotoxicidad	Concentraciones de 0.02 a 0.05 mg/l provocan inhibición del 50% fitoplacton marino. Es tóxico para los animales y plantas. En vegetales produce amarillamiento y exfoliación en seres acuáticos la muerte
Comportamiento en las Plantas de Tratamiento	El cloro a una concentración de 0.03 a 0.06 m/l destruye todos los microorganismos del agua a pH 7 y 8.2. Se comporta como oxidante clorinado.

SECCIÓN VII.- REACTIVIDAD

Estabilidad	<input checked="" type="checkbox"/> Estable <input type="checkbox"/> Inestable
Condiciones a evitar	Debe conservarse en lugares secos y frescos. Alejado de la luz, ya que al calentarse genera oxígeno
Incompatibilidad (Material a Evitar)	No almacenar con metales como (cobre, plata, níquel, cromo, plomo, hierro) que aceleran la descomposición, ni con sustancias orgánicas como (urea, amidas, azúcar, cianuro) ni ácidos
Productos de Descomposición Peligrosos	Puede generar gas cloro, ácido clorhídrico, clorato, tricloruro de nitrógeno
Riesgos de Polimerización	<input type="checkbox"/> Sí Ocurre <input checked="" type="checkbox"/> No Ocurre

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 41 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

SECCIÓN VIII.- PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE DERRAMES

Pasos a Seguir en Caso de Derrames	Restrinja el acceso al área afectada. Haga que toda la brigada de emergencia se coloque la protección personal. Trate de controlar el derrame, cierre válvulas, tape orificios, reacomode el envase trasvase el líquido. Contenga el líquido derramado con material inerte arena, tierra, evite que se derrame a la alcantarilla o cauces de agua. Use niebla de agua para evitar la dispersión y absorber los vapores.
Método de Eliminación de Residuos	Deben ser tratados con cuidado antes de su disposición ya que son corrosivos. Debe neutralizarse antes de su disposición final (tiosulfato de sodio o derivados)
Equipo de Protección Personal que Debe Usarse	Mandil, gafas, guantes de caucho, mascarilla con filtro para gases

SECCIÓN IX.- PROTECCIÓN PERSONAL

Ventilación:	En recintos cerrados la ventilación debe ser directa para el exterior e independiente. En todo caso debe ser suficiente para mantener la concentración de cloro de 1ppm.
Protección Respiratoria	Use mascarilla que cubra nariz y boca con filtro
Protección de las Manos	Use guantes de caucho, neopreno
Protección Visual	Use gafas
Traje de Protección	Use traje de protección resistente a productos corrosivos, hule, neopreno, PVC
Controles de Ingeniería	Debe haber duchas de emergencia en el caso contacto con hipoclorito de sodio

SECCIÓN X.- PRECAUCIONES ESPECIALES

Manejo	Evite las formaciones de neblina durante las maniobras de carga y descarga. Use el equipo de protección y disponga de duchas de emergencia y lavajos en la cercanía
Almacenamiento	Almacene en depósitos adecuados y bajo techo. Evite almacenar junto a materiales incompatibles
Transporte	Inspeccionar fugas o derrames en los envases
Otras Precauciones	Verificar la compatibilidad de las sustancias químicas al transportar. No transportar con alimentos

SECCIÓN XI.- INFORMACIÓN SOBRE EL TRANSPORTE

Información Sobre Incidentes	Ninguno
Número de Identificación Según DOT	Líquido corrosivo. Clase 8
Etiqueta Según DOT	NTE INEN 2266: 2000/ INEN 2288

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 42 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

HOJA TÉCNICA DE SEGURIDAD (MSDS)

MSDS N° 2Nombre del Producto BIOFLOR

ROTULACIÓN DE LOS RIESGOS DE UTILIZACIÓN DEL PRODUCTO

Salud	1
Inflamabilidad	0
Reactividad	0
Protección Personal	X (Guantes)

ESCALAS DE RIESGOS

- 0 Riesgo Mínimo
- 1 Riesgo Ligero
- 2 Riesgo Moderado
- 3 Riesgo Serio
- 4 Riesgo Muy Grave

INDICE DE PROTECCIÓN PERSONAL

A		I	
B		J	
C		K	
D		X	VER A SU SUPERIOR INSTRUCCIONES ESPECIALES DE MANEJO
E			
F			
G			
H			

SECCIÓN I.- INFORMACIÓN GENERAL

Fabricante	TextiQuim Cia. Ltda.
Teléfonos de Emergencia	2478062 ext.108
Dirección	Vicente Duque-N77-443 y Juan de Selis
Nombre Químico y Sinónimos	Desinfectante
Nombre Comercial y Sinónimos	BIOFLOR
Familia Química	Mezcla de sustancias químicas
Fórmula	Desinfectantes catiónicos, tensoactivos no iónicos, espesantes, fijadores de aroma, aroma, dispersantes
Número CAS	NA
Número UN	NA
Número NA	NA
Uso	Desinfectante, limpiador, aromatizante
Nombre del Distribuidor	TextiQuim Cia. Ltda.
Dirección del Distribuidor	Vicente Duque N77-443 y Juan de Selis

SECCIÓN II.- INGREDIENTES PELIGROSOS

Nombre del Material	Porcentaje (%)	Número CAS	TLV (unidades)	TLV-TWA (unidades)
Ninguno				

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 43 de 62

PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR

SECCIÓN III.- DATOS FÍSICOS

Estado Físico	Líquido	
Punto de Ebullición (°C)	ND	
Punto de Fusión (°C)	ND	
Presión de Vapor a 20°C (mmHg)	NA	
Temperatura de Auto-Ignición (°C)	NA	
Viscosidad:	ND	Solubilidad en Agua: Completa
Color:	Depende del aroma	Olor: Depende del aroma
Apariencia:	Líquido	
PH	7 ± 2.0	
Tasa de Evaporación	<input type="checkbox"/> Más Rápido que Butil Acetato	<input checked="" type="checkbox"/> Más Lento que Butil Acetato
Densidad de Vapor	<input type="checkbox"/> Más Pesado que el Aire	<input checked="" type="checkbox"/> Más Liviano que el Aire
Densidad Relativa	1.000 ± 0.050 g/ml	
Porcentaje Volátil por Volumen	90%	

SECCIÓN IV.- RIESGO DE INCENDIO Y EXPLOSIÓN

El Producto es :	<input type="checkbox"/> Inflamable	<input type="checkbox"/> Combustible	<input checked="" type="checkbox"/> No Combustible
Punto de Chispa (Flash Point)	NA	Método Usado	NA
Temperatura de Auto-Ignición (°C)	NA		
Límites de Explosividad	LEL: NA Límite Inferior de Explosividad UEL: NA Límite Superior de Explosividad		
Método de Extinción	Agua en spray, CO2		
Procedimientos Especiales de Extinción			
Equipo de Protección Personal Recomendado	Equipo autónomo contra incendios		
Productos Peligrosos por Descomposición Térmica	C, CO2		

SECCIÓN V.- RIESGOS DE SALUD

TOXICIDAD	
Dérmica:	Podría causar dermatitis por contacto
Oral:	Malestar en el tracto estomacal
Irritación de los Ojos:	Enrojecimiento de los párpados
Irritación de la Piel:	Leve irritación
Sensibilización de la Piel:	Por contacto repetitivo
Datos Agudos o Críticos:	Ninguno conocido

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 44 de 62

PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR

Contacto con los Ojos
Ingestión
Otros: (Carcinogénesis, Mutagénesis, Teratogénesis, etc.)

Procedimientos de Emergencia y Primeros Auxilios

Inhalación
Contacto con la Piel
Contacto con los Ojos
Ingestión
Información para el Médico

SECCIÓN VI.- RIESGOS AMBIENTALES

Biodegradabilidad/Persistencia
Biotoxicidad
Comportamiento en las Plantas de Tratamiento

SECCIÓN VII.- REACTIVIDAD

Estabilidad ☒ Estable
☐ Inestable
Condiciones a Evitar
Incompatibilidad (Materiales a Evitar)
Productos de Descomposición Peligrosos
Riesgos de Polimerización ☐ Sí Ocurre
☒ No Ocurre

SECCIÓN VIII.- PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE DERRAMES

Pasos a Seguir en Caso de Derrames
Método de Eliminación de Residuos
Equipo de Protección Personal que Debe Usarse

SECCIÓN IX.- PROTECCIÓN PERSONAL

Ventilación:
Protección Respiratoria
Protección de las Manos
Protección Visual
Traje de Protección
Controles de Ingeniería

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 45 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

Efectos por Sobreexposición

<i>Inhalación</i>	NA
<i>Contacto con la Piel</i>	Dermatitis

<i>Protección de las Manos</i>	Guantes de caucho
<i>Protección Visual</i>	No necesaria
<i>Traje de Protección</i>	No necesaria
<i>Controles de Ingeniería</i>	NA

SECCION X.- PRECAUCIONES ESPECIALES

<i>Manejo</i>	Evitar los derrames en su uso
<i>Almacenamiento</i>	Un año en envases bien cerrados lejos de la luz. A condiciones normales de almacenamiento
<i>Transporte</i>	No transportar con alimentos
<i>Otras Precauciones</i>	

SECCIÓN XI.- INFORMACIÓN SOBRE EL TRANSPORTE

<i>Información Sobre Incidentes</i>	Ninguno conocido
<i>Número de Identificación Según DOT</i>	NA
<i>Etiqueta Según DOT</i>	El producto no es considerado como peligroso ninguno de sus componentes está en el listado de OSHA y ACGIH. Por lo que no requiere etiquetado especial

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 46 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

HOJA TÉCNICA DE SEGURIDAD (MSDS)

MSDS N° 12

Nombre del Producto

BIOGEL

ROTULACIÓN DE LOS RIESGOS DE UTILIZACIÓN DEL PRODUCTO

Salud	1
Inflamabilidad	3
Reactividad	0
Protección Personal	X(Ninguno)

ESCALAS DE RIESGOS

- 0 Riesgo Mínimo
- 1 Riesgo Ligero
- 2 Riesgo Moderado
- 3 Riesgo Serio
- 4 Riesgo Muy Grave

INDICE DE PROTECCION PERSONAL			
A		I	
B		J	
C		K	
D		X	FIDA A SU SUPER OR INSTRUCCIONES ESPECIALES DE MANEJO
E			
F			
G			
H			

SECCIÓN I.- INFORMACIÓN GENERAL

Fabricante	TextiQuim Cia. Ltda.
Teléfonos de Emergencia	2478062/063 ext.108
Dirección	Vicente Duque-N77-443 y Juan de Selis
Nombre Químico y Sinónimos	Desinfectante de manos
Nombre Comercial y Sinónimos	BIOGEL
Familia Química	NA
Fórmula	Triclosan, alcohol etílico, espesante, dispersante, estabilizante pH
Número CAS	NA
Número UN	NA
Número NA	NA
Uso	Desinfectante de manos sin enjuague
Nombre del Distribuidor	TextiQuim Cia. Ltda.
Dirección del Distribuidor	Vicente Duque N77-443 y Juan de Selis

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 47 de 62

PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR

Contacto con los Ojos
Ingestión
Otros: (Carcinogénesis, Mutagénesis, Teratogénesis, etc.)

Procedimientos de Emergencia y Primeros Auxilios

Inhalación
Contacto con la Piel
Contacto con los Ojos
Ingestión
Información para el Médico

SECCIÓN VI.- RIESGOS AMBIENTALES

Biodegradabilidad/Persistencia
Biotoxici dad
Comportamiento en las Plantas de Tratamiento

SECCIÓN VII.- REACTIVIDAD

Estabilidad ☒ Estable
☐ Inestable
Condiciones a Evitar
Incompatibilidad (Materiales a Evitar)
Productos de Descomposición Peligrosos
Riesgos de Polimerización ☐ Sí Ocurre
☒ No Ocurre

SECCIÓN VIII.- PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE DERRAMES

Pasos a Seguir en Caso de Derrames
Método de Eliminación de Residuos
Equipo de Protección Personal que Debe Usarse

SECCIÓN IX.- PROTECCIÓN PERSONAL

Ventilación:
Protección Respiratoria
Protección de las Manos
Protección Visual
Traje de Protección
Controles de Ingeniería

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 48 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

SECCIÓN II.- INGREDIENTES PELIGROSOS

Nombre del Material	Porcentaje (%)	Número CAS	TLV (unidades)	TLV-TWA (mg/m3)
Alcohol etílico	30 - 60	64-17-5	ND	1900

SECCIÓN X.- PRECAUCIONES ESPECIALES

Manejo	Evitar los derrames en su uso
Almacenamiento	En envases bien cerrados lejos de la luz. Alejado de fuentes de ignición
Transporte	Verificar la compatibilidad de productos al momento de transportar
Otras Precauciones	

SECCIÓN XI.- INFORMACIÓN SOBRE EL TRANSPORTE

Información Sobre Incidentes	Ninguno conocido
Número de Identificación Según DOT	NA
Etiqueta Según DOT	El producto no es considerado como peligroso ninguno de sus componentes está en el listado de OSHA y ACGIH. Por lo que no requiere etiquetado especial

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 49 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

HOJA TÉCNICA DE SEGURIDAD (MSDS)

MSDS N° 49

Nombre del Producto

BIOSILIC
















ROTULACIÓN DE LOS RIESGOS DE UTILIZACIÓN DEL PRODUCTO

Salud	0
Inflamabilidad	3
Reactividad	0
Protección Personal	x (guantes)

ESCALAS DE RIESGOS

- 0 Riesgo Mínimo
- 1 Riesgo Ligero
- 2 Riesgo Moderado
- 3 Riesgo Serio
- 4 Riesgo Muy Grave

INDICE DE PROTECCION PERSONAL

A		I	
B		J	
C		K	
D		X	PIDA A SU SUPER OR INSTRUCCIONES ESPECIALES DE MANEJO
E			
F			
G			
H			

SECCIÓN I.- INFORMACIÓN GENERAL

Fabricante	TextiQuim Cía. Ltda.
Teléfonos de Emergencia	2478 062 / 2478 063 ext. 108
Dirección	Vicente Duque N77-443 y Juan de Selis
Nombre Químico y Sinónimos	Protector de muebles
Nombre Comercial y Sinónimos	Biosilic
Familia Química	-
Fórmula	Aceites Parafínicos
Número CAS	8012-95-1
Número UN	-
Número NA	-
Uso	Lustramuebles
Nombre del Distribuidor	TextiQuim Cía. Ltda.
Dirección del Distribuidor	Vicente Duque N77-443 y Juan de Selis

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 50 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

SECCIÓN III.- DATOS FÍSICOS

Estado Físico	Líquido	
Punto de Ebullición (°C)	>300°C	
Punto de Fusión (°C)	-24 °C	
Presión de Vapor a 20°C (mmHg)	<0.01 Pa	
Temperatura de Auto-Ignición (°C)	300 °C	
Viscosidad:	ND	Solubilidad en Agua Inmisible en agua
Color:	Incoloro	Olor Inodoro
Apariencia:	Líquido incoloro aceitoso	
pH	NA	
Tasa de Evaporación NA	<input type="checkbox"/> Más Rápido que Butil Acetato	<input type="checkbox"/> Más Lento que Butil Acetato
Densidad de Vapor NA	<input type="checkbox"/> Más Pesado que el Aire	<input type="checkbox"/> Más Liviano que el Aire
Densidad Relativa	0.830± 0.050 g/ml	
Porcentaje Volátil por Volumen	ND	

SECCIÓN IV.- RIESGO DE INCENDIO Y EXPLOSIÓN

El Producto es :	<input type="checkbox"/> Inflamable	<input checked="" type="checkbox"/> Combustible	<input type="checkbox"/> No Combustible
Punto de Chispa (Flash Point)	NA	Método Usado	
Temperatura de Auto-Ignición (°C)	300 °C		
Límites de Explosividad	LEL NA Límite Inferior de Explosividad UEL NA Límite Superior de Explosividad		
Método de Extinción	CO2, polvo químico		
Procedimientos Especiales de Extinción	Ninguno		
Equipo de Protección Personal Recomendado	Ropa de protección autónoma		
Productos Peligrosos por Descomposición Térmica	Ninguno		

SECCIÓN V.- RIESGOS DE SALUD

TOXICIDAD	
Dérmica:	Ninguna conocida
Oral:	Ninguna conocida
Irritación de los Ojos:	Ninguna conocida
Irritación de la Piel:	Ninguna conocida
Sensibilización de la Piel:	Ninguna conocida
Datos Agudos o Críticos:	Ninguno conocido

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 51 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

Irritación de la Piel: Ninguna conocida

Sensibilización de la Piel: Ninguna conocida

Datos Agudos o Críticos: Ninguno conocido

Método de Eliminación de Residuos: Eliminación de restos con agua

Equipo de Protección Personal que Debe Usarse: No necesario

SECCIÓN IX.- PROTECCIÓN PERSONAL

Ventilación: No necesaria

Protección Respiratoria: No necesaria

Protección de las Manos: Guantes de caucho

Protección Visual: No necesaria

Traje de Protección: Ropa adecuada

Controles de Ingeniería: No necesario

SECCIÓN X.- PRECAUCIONES ESPECIALES

Manejo: El recipiente debe permanecer cerrado y se debe evitar los derrames en su uso

Almacenamiento: Un año a condiciones normales de almacenamiento y protegidos de la luz solar.

Transporte: No transportar el producto juntos con materiales incompatibles

Otras Precauciones: Ninguno

SECCIÓN XI.- INFORMACIÓN SOBRE EL TRANSPORTE

Información Sobre Incidentes: Ninguno

Número de Identificación Según DOT: -

Etiqueta Según DOT: NTE INEN 2288

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 52 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

Efectos por Sobreexposición

Inhalación	Ninguna conocida
Contacto con la Piel	Ninguna conocida
Contacto con los Ojos	Puede producir leve irritación
Ingestión	Grandes cantidades puede producir trastornos gastrointestinales
Otros: (Carcinogénesis, Mutagénesis, Teratogénesis, etc.)	Ninguno

Procedimientos de Emergencia y Primeros Auxilios

Inhalación	No aplica
Contacto con la Piel	Absorber el exceso con papel o paño. Lavar con agua corriente
Contacto con los Ojos	Absorber con paño o papel. Lavar
Ingestión	Lavar la cavidad bucal. Beber suficiente cantidad de agua. Consultar al médico de ser necesario
Información para el Médico	Ninguno

SECCIÓN VI.- RIESGOS AMBIENTALES

Biodegradabilidad/Persistencia	ND
Biotoxicidad	ND
Comportamiento en las Plantas de Tratamiento	ND

SECCIÓN VII.- REACTIVIDAD

Estabilidad	<input checked="" type="checkbox"/> Estable <input type="checkbox"/> Inestable
Condiciones a Evitar	Temperaturas extremas y luz solar
Incompatibilidad (Materiales a Evitar)	Productos a base de cloro, agua, detergentes, ácidos, álcalis.
Productos de Descomposición Peligrosos	-
Riesgos de Polimerización	<input type="checkbox"/> Sí Ocurre <input checked="" type="checkbox"/> No Ocurre

SECCIÓN VIII.- PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE DERRAMES

Pasos a Seguir en Caso de Derrames	Recoger con materiales absorbentes (arena o tierra secas) y depositar en contenedores para residuos para su posterior eliminación según normas nacionales, el resto retirar con abundante agua
Método de Eliminación de Residuos	Eliminación de restos con agua
Equipo de Protección Personal que Debe Usarse	No necesario

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 53 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

HOJA TÉCNICA DE SEGURIDAD (MSDS)

MSDS N° **4**Nombre del Producto **IRONDEX**

ROTULACIÓN DE LOS RIESGOS DE UTILIZACIÓN DEL PRODUCTO

Salud	2
Inflamabilidad	0
Reactividad	1
Protección Personal	H

ESCALAS DE RIESGOS	
0	Riesgo Mínimo
1	Riesgo Ligero
2	Riesgo Moderado
3	Riesgo Serio
4	Riesgo Muy Grave

INDICE DE PROTECCION PERSONAL	
A	I
B	J
C	K
D	X
E	
F	
G	
H	

SECCIÓN I.- INFORMACIÓN GENERAL

Fabricante	TextiQuim. Cía. Ltda.
Teléfonos de Emergencia	2478062/063. ext.108
Dirección	Vicente Duque N77-443 y Juan de Selis
Nombre Químico y Sinónimos	Mezcla de sustancias químicas
Nombre Comercial y Sinónimos	Irondex
Familia Química	NA
Fórmula	Tensoactivos no iónicos, ácidos inorgánicos, estabilizantes, dispersantes
Número CAS	NA
Número UN	NA
Número NA	NA
Uso	Antisarro
Nombre del Distribuidor	TextiQuim Cía. Ltda.
Dirección del Distribuidor	Vicente Duque N77-443 y Juan de Selis

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 54 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

SECCION II.- INGREDIENTES PELIGROSOS

Nombre del Material	Porcentaje (%)	Número CAS	TLV (ppm)	TLV-TWA (mg/m3)
Acido muriático	25-30	7647-01-0	15	24

COPIA CONTROLADA

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 55 de 62

PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR

SECCIÓN III.- DATOS FÍSICOS

Estado Físico	Líquido		
Punto de Ebullición (°C)	-85°C		
Punto de Fusión (°C)	-25		
Presión de Vapor a 20°C (mmHg)	-20mbar		
Temperatura de Auto-Ignición (°C)	NA		
Viscosidad:	NA	Solubilidad en Agua	Completa
Color:	verde	Olor	
Apariencia:	Líquido transparente		
PH	1		
Tasa de Evaporación NA	<input type="checkbox"/> Más Rápido que Butil Acetato	<input type="checkbox"/> Más Lento que Butil Acetato	
Densidad de Vapor	x <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Más Liviano que el Aire	
Densidad Relativa	1.031 ± 0.050 g/ml		
Porcentaje Volátil por Volumen	ND		

SECCIÓN IV.- RIESGO DE INCENDIO Y EXPLOSIÓN

El Producto es :	<input type="checkbox"/> Inflamable	<input type="checkbox"/> Combustible	<input checked="" type="checkbox"/> No Combustible
Punto de Chispa (Flash Point)	NA	Método Usado	NA
Temperatura de Auto-Ignición (°C)	NA		
Límites de Explosividad	LEL <input type="text"/> Límite Inferior de Explosividad UEL <input type="text"/> Límite Superior de Explosividad		
Método de Extinción	Agua		
Procedimientos Especiales de Extinción	ND		
Equipo de Protección Personal Recomendado	Ropa protectora adecuada y con sistemas de respiración artificiales		
Productos Peligrosos por Descomposición Térmica	Vapores tóxicos, cloro, HCl		

SECCIÓN V.- RIESGOS DE SALUD**TOXICIDAD**

Dérmica:	Quemaduras
Oral:	Perjudicial para boca, esófago y tracto gastrointestinal. Riesgo de perforación.
Iritación de los Ojos:	Quemaduras, riesgo de ceguera
Iritación de la Piel:	Quemaduras
Sensibilización de la Piel:	Sensibilidad comprobada
Datos Agudos o Críticos:	Sustancia ácida y corrosiva

Procedimientos de Emergencia y Primeros Auxilios

SECCIÓN VI.- RIESGOS AMBIENTALES

SECCIÓN VII.- REACTIVIDAD

SECCIÓN VIII.- PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE DERRAMES

SECCIÓN IX.- PROTECCIÓN PERSONAL

Ventilación:	En lugar bien ventilado
Protección Respiratoria	Mascarilla con filtro para gases
Protección de las Manos	Guantes de caucho
Protección Visual	Gafas
Traje de Protección	Ropa adecuada de nitrilo o material para sustancias corrosivas
Controles de Ingeniería	NA

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 57 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

Iritación de la Piel: Quemaduras

Sensibilización de la Piel: Sensibilidad comprobada

Datos Agudos o Críticos: Sustancia ácida y corrosiva

Efectos por Sobreexposición

Inhalación Irritación de las vías respiratorias, Sustancia muy corrosiva

Contacto con la Piel Quemaduras, daño de tejidos

Protección Respiratoria Mascarilla con filtro para gases

Protección de las Manos Guantes de caucho

Protección Visual Gafas

Traje de Protección Ropa adecuada de nitrilo o material para sustancias corrosivas

Controles de Ingeniería NA

COPIA CONTRA

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 58 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

HOJA TÉCNICA DE SEGURIDAD (MSDS)

MSDS N° 10

Nombre del Producto VIDSOL

ROTULACIÓN DE LOS RIESGOS DE UTILIZACIÓN DEL PRODUCTO

Salud	1
Inflamabilidad	1
Reactividad	0
Protección Personal	B

ESCALAS DE RIESGOS	
0	Riesgo Mínimo
1	Riesgo Ligero
2	Riesgo Moderado
3	Riesgo Serio
4	Riesgo Muy Grave

INDICE DE PROTECCION PERSONAL	
A	I
B	J
C	K
D	X
E	
F	
G	
H	

SECCIÓN I.- INFORMACIÓN GENERAL

Fabricante	TextiQuim Cía. Ltda.
Teléfonos de Emergencia	2478 062 / 2478 063 ext.108
Dirección	Vicente Duque N77-443 y Juan de Selis
Nombre Químico y Sinónimos	Detergente limpiavidrios
Nombre Comercial y Sinónimos	Vidsol
Familia Química	Mezcla de sustancias químicas
Fórmula	Tensoactivos no iónicos, solventes orgánicos, estabilizantes, aroma
Número CAS	NA
Número UN	NA
Número NA	NA
Uso	Limpieza de vidrios
Nombre del Distribuidor	TextiQuim Cía. Ltda.
Dirección del Distribuidor	Vicente Duque N77-443 y Juan de Selis

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 59 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

SECCIÓN III.- DATOS FÍSICOS

Estado Físico	Líquido		
Punto de Ebullición (°C)	ND		
Punto de Fusión (°C)	ND		
Presión de Vapor a 20°C (mmHg)	ND		
Temperatura de Auto-Ignición (°C)	ND		
Viscosidad:	ND	Solubilidad en Agua	Soluble en agua
Color:	Celeste o verde	Olor	Agradable
Apariencia:	Líquido transparente		
pH	7.5 ± 1.5		
Tasa de Evaporación	<input type="checkbox"/> Más Rápido que Butil Acetato <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Densidad de Vapor	<input checked="" type="checkbox"/> Más Pesado que el Aire <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Más Liviano que el Aire <input type="checkbox"/>	
Densidad Relativa	0.984 ± 0.050 g/ml		
Porcentaje Volátil por Volumen	ND		

SECCIÓN IV.- RIESGO DE INCENDIO Y EXPLOSIÓN

El Producto es :	<input checked="" type="checkbox"/> Inflamable <input type="checkbox"/> Combustible <input type="checkbox"/> No Combustible	
Punto de Chispa (Flash Point)	ND	Método Usado ND
Temperatura de Auto-Ignición (°C)	ND	
Límites de Explosividad	LEL ND Límite Inferior de Explosividad UEL ND Límite Superior de Explosividad	
Método de Extinción	CO2, polvo químico, agua, espuma	
Procedimientos Especiales de Extinción	Ninguno	
Equipo de Protección Personal Recomendado	Ropa de protección autónoma	
Productos Peligrosos por Descomposición Térmica	CO2, CO	

SECCIÓN V.- RIESGOS DE SALUD**TOXICIDAD**

Dérmica:	Ninguna conocida
Oral:	Ninguna conocida
Irritación de los Ojos:	Leve irritación
Irritación de la Piel:	Ninguna conocida
Sensibilización de la Piel:	Ninguno conocido
Datos Agudos o Críticos:	Ninguno conocido

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 60 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

SECCIÓN II.- INGREDIENTES PELIGROSOS

Nombre del Material	Porcentaje (%)	Número CAS	TLV (unidades)	TLV-TWA (unidades)
Alcohol etílico	7-15	64-17-5	ND	ND

COPIA CONTROLADA

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 61 de 62

PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR

Efectos por Sobreexposición

Inhalación	Ninguno
Contacto con la Piel	Puede producir leve irritación
Contacto con los Ojos	Puede producir leve irritación ocular
Ingestión	Grandes cantidades puede producir molestias gastrointestinales. No ingerir
Otros: (Carcinogénesis, Mutagénesis, Teratogénesis, etc.)	Ninguno

Procedimientos de Emergencia y Primeros Auxilios

Inhalación	Llevar a la persona afectada a un lugar ventilado
Contacto con la Piel	Lavado con agua fría
Contacto con los Ojos	Lavado de los ojos durante 10 minutos manteniendo los párpados abiertos
Ingestión	Enjuague con agua y beber abundante agua. Molestias por ingestión grande consultar al medico médico
Información para el Médico	Ninguno

SECCIÓN VI.- RIESGOS AMBIENTALES

Biodegradabilidad/Persistencia	Biodegradable <input type="checkbox"/>
Biotoxicidad	No tóxico <input type="checkbox"/>
Comportamiento en las Plantas de Tratamiento	El producto se descompone por microorganismos presentes en la flora bacteriana

SECCIÓN VII.- REACTIVIDAD

Estabilidad	<input checked="" type="checkbox"/> Estable <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Inestable
Condiciones a Evitar	Temperaturas extremas, humedad y luz solar
Incompatibilidad (Materiales a Evitar)	Productos base cloro, oxidantes fuertes
Productos de Descomposición Peligrosos	Ninguno
Riesgos de Polimerización	<input type="checkbox"/> Sí Ocurre <input checked="" type="checkbox"/> No Ocurre

SECCIÓN VIII.- PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE DERRAMES

Pasos a Seguir en Caso de Derrames	Evitar su esparcimiento, recoger con pala o material absorbente y el sobrante que queda adherido al piso remover agua.
Método de Eliminación de Residuos	Según disposiciones reglamentarias
Equipo de Protección Personal que Debe Usarse	guantes de caucho

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SE 1 005	Página: 62 de 62
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA AVON ECUADOR		

Iritación de los Ojos:	Leve irritación
Iritación de la Piel:	Ninguna conocida
Sensibilización de la Piel:	Ninguno conocido
Datos Agudos o Críticos:	Ninguno conocido
Método de Eliminación de Residuos	Según disposiciones reglamentarias
Equipo de Protección Personal que Debe Usarse	guantes de caucho

3. REFERENCIAS

N/A

4. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición
S/C	Registros de Limpieza	Facility Management	Facility Management	Indefinido		

5. LISTA DE PUBLICACION

USUARIO	CARGO	AREA
Andrés Osorio	Protección de Recursos	Protección de Recursos

DOCUMENTO 3:
Quality Inspector CFT
(Cosmético)

DESCRIPCION DE CARGO

Nombre del puesto: Inspector SC Quality	Puesto al cuál reporta: Analyst Jr-SC Quality
Función: Supply Chain	Subfunción: Calidad CFT
Fecha actualización: 18/06/2013	Persona que lo actualiza: Analyst Jr-SC Quality

Resumen de la descripción
Describe brevemente la misión de este cargo dentro de la Compañía
Verificar la calidad del producto cosmético mediante una correcta recepción e inspección al momento de su ingreso a la bodega, procurando siempre aplicar los estándares vigentes, para reducir las devoluciones desde el campo; así también la aprobación de la mercadería dentro de los tiempos óptimos para evitar desabastecimiento en el surtido

Principales Funciones (¿Cuales son las principales responsabilidades de esta posición? Considere que un 20% es igual a un día por semana):		
Orden de Importancia	Funciones (Principales Tareas / Actividades)	% Tiempo invertido semanalmente
1	Inspeccionar los embarques locales e internacionales, verificando físicamente el buen estado del producto con las especificaciones definidas, con el fin de dar la disposición al producto final	50%
2	Realizar seguimiento a las actividades de reacondicionamiento para que el producto que entra a este proceso se encuentre cumpliendo lo requerido para evitar problemas en el momento del surtido	20%
3	Trabajar en conjunto con el área de Ajustes en la recuperación del producto resultado de las devoluciones de campo para que cuando regrese al disponible cumpla especificaciones	
4	Inspeccionar y dar la aprobación para exportaciones	
5	Verificar descripción de productos nuevos (MAC PAC – AIRS – REGISTRADOS ECUADOR), comparar producto físico Vs. Folleto y reportar las novedades encontradas.	5%
6	Realizar reportes mínimos de inspección y armar los condensados mensuales de BCFT proporcionando la información necesaria para los indicadores del área	5%

HABILIDADES – “SABER Y HACER”

Requerimientos del puesto (Habilidades, conocimientos, experiencia y formación académica):	
Formación académica: <ul style="list-style-type: none"> - Indique el nivel académico mínimo requerido para esta posición. - Indique el tipo de formación académica que debe tener la persona. 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico Superior , mínimo 3er año • Tecnología
Experiencia, conocimientos, habilidades técnicas: <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo y tipo experiencia profesional requiere el cargo. - Conocimientos teóricos (Ej. Una persona que trabaje en mercadeo debe saber sobre producto, plaza, precio) - Sistemas de información o programas que debe saber manejar la persona (Ej: Excel avanzado) - Habilidades técnicas. (Ej: Una persona que trabaje en mercadeo debe tener la habilidad para gestionar desarrollo de productos) 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener experiencia en trabajos similares. • Tener conocimientos básicos de Calidad, planes de muestreo, manejo MLS • Tener habilidad para manejar sistemas de inventarios, liderazgo y ética personal, trabajo en equipo, comunicación abierta • Tener conocimiento del área de Almacén (bodega), para un buen manejo del producto que se ingresa o recibe • Tener conocimientos sobre manejo de Excel, Word ,Power Point, sistemas de inventarios

COMPLEJIDAD DE LA POSICION

Conocimiento del Negocio: <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué profundidad de conocimiento del Negocio es requerido y de qué manera se utiliza? 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la importancia que tiene un cliente para la empresa.
Resolución de Problemas: <ul style="list-style-type: none"> - Describa la complejidad de la posición. Describa los desafíos e “issues” que habitualmente el ocupante debe resolver. - Mencione objetivos específicos y/o políticas globales/regionales que guían la posición en caso de existir. - ¿En qué medida y con qué alcance debe la posición filtrar, priorizar, analizar y validar material de otros grupos? Es el material complejo, dinámico o simple y directo? 	<ul style="list-style-type: none"> • El cargo es guiado por políticas creadas internamente como también políticas que se manejan en la regional. • El alcance del cargo va hasta una decisión sujeta a la disposición final del inmediato superior, por tanto el alcance es moderadamente complejo y dinámico.
Grado de Impacto (en la totalidad del negocio): <ul style="list-style-type: none"> - Describa las principales decisiones por las que el ocupante es responsable. Especifique si son operativas, financieras o recomendaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de producto a su ingreso. Operativa • Aprobación de producto acondicionado. Operativa • Aprobación exportaciones. Operativa.

<ul style="list-style-type: none"> - La responsabilidad de la posición es en un área staff y/o de soporte (HR, Finanzas, Contabilidad) o en un área "core" (Marketing, Ventas, Operaciones)? 	<ul style="list-style-type: none"> • La responsabilidad de esta posición es en el área de Operaciones
<p>Area de Impacto</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Dónde se manifiesta el impacto del puesto? Describa el nivel primario en dónde impactan las decisiones de la posición (Departamento, País, Cluster, Región, Global). ¿Impacta en otras áreas y/o grupos de trabajo? - El impacto varía según las diferentes decisiones? En caso afirmativo mencionar ejemplos y frecuencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Almacenamiento, Surtido del producto, Reacondicionamiento y Ajustes • Satisfacción a la representante • Indicadores propios del área
<p>Alcance (monetario y no monetario)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describa la responsabilidad operacional por volumen, calidad y tiempo en los resultados. ¿Es por un producto o varios ? - Indique el volumen y la responsabilidad financiera de la posición tales como: Presupuesto, Facturación, Profit, Plan de Gastos, SKU's, Número de Representantes, N° de Órdenes Procesadas, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • La responsabilidad operacional es sobre la inspección de producto cosmético • La posición no maneja un presupuesto monetario.

LIDERAZGO Y RELACIONES INTERPERSONALES

<p>Liderazgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describa las responsabilidades en el gerenciamiento de gente y de proyectos. <ul style="list-style-type: none"> - Dirige un equipo o múltiples equipos en diferentes áreas de especialización? - Lidera profesionales o gerentes? - Tiene responsabilidad directa o indirecta en decisiones vinculadas a compensaciones y reclutamiento dentro de su área? 	<ul style="list-style-type: none"> • No dirige equipos de trabajo • Trabajo en equipo con sus pares dentro del área
<p>Contactos Internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿En qué áreas/ temas el ocupante debe interactuar con otras áreas dentro de la organización? - ¿Con quién debe interactuar regularmente y a qué nivel (Gte. Gral., Director, Gerentes, Profesionales, Posiciones de Soporte)? ¿Dentro del propio equipo o con otros equipos?. - ¿Qué tipo de información intercambia? ¿Intercambia datos, negocia, toma decisiones?. Describa el impacto que pueda tener un error o mal manejo desde su posición. 	<ul style="list-style-type: none"> • El cargo se relaciona con los Asistentes de Almacén, Reaco, Ajustes y Control Monitory, Inventarios • La información que se maneja corresponde a resultados obtenidos después de las inspecciones • Un error impactaría sobre la calidad del producto que se comercializa a nivel local como también producto que se exporta.

Contactos Externos: <ul style="list-style-type: none"> - Describa las relaciones con individuos u otras organizaciones externas a la Cía. (Proveedores, Contratistas, Consultores, etc.) - ¿Cómo mantiene estos contactos? ¿Con qué frecuencia? - Mencione si el ocupante representa a la Cía. en eventos externos? Brinde Ejemplos. - ¿Qué tipo de información intercambia? ¿Intercambia datos, negocia, toma decisiones?. Describa el impacto que pueda tener un error o mal manejo desde su posición. - ¿A qué nivel es el contacto? (Profesionales, Posiciones de Soporte). 	<ul style="list-style-type: none"> • No mantiene contactos externos
---	--

COMPETENCIAS – “SER”

Competencias de liderazgo Avon Seleccione las 2 o 3 competencias de liderazgo Avon que son más críticas para el cargo.	
Competencia 1:	Responsabilidad por los resultados
Competencia 2:	Decisión
Competencias funcionales Seleccione las 2 competencias funcionales que son más críticas para el cargo.	
Competencia 1	Análisis y solución de problemas
Competencia 2	Orientación al resultado
Liderazgo – solo para personas que tendrán personas a cargo Describa el tipo de liderazgo que requiere según el equipo que tendrá a cargo	

Aprobaciones:

He leído el presente cuestionario y confirmo que la información presentada es precisa y describe la posición.

Firma del Ocupante: _____

Fecha: _____

Firma del Superior

Inmediato: _____

Fecha: _____

Firma Nivel Superior

al Supervisor Inmediato: _____

Fecha: _____

Recursos Humanos: _____

Fecha: _____

DOCUMENTO 4:
Quality Inspector BCFT
(No Cosmético)

DESCRIPCION DE CARGO

Nombre del puesto: Inspector SC Quality	Puesto al cuál reporta: Analyst Jr-SC Quality
Función: Supply Chain	Subfunción: Calidad BCFT
Fecha actualización: 18/06/2013	Persona que lo actualiza: Analyst Jr-SC Quality

Resumen de la descripción
Describe brevemente la misión de este cargo dentro de la Compañía
Verificar la calidad del producto no cosmético mediante una correcta recepción e inspección al momento de su ingreso a la bodega, procurando siempre aplicar los estándares vigentes, para reducir las devoluciones desde el campo; así también la aprobación de la mercadería dentro de los tiempos óptimos para evitar desabastecimiento en el surtido

Principales Funciones (¿Cuales son las principales responsabilidades de esta posición? Considere que un 20% es igual a un día por semana):		
Orden de Importancia	Funciones (Principales Tareas / Actividades)	% Tiempo invertido semanalmente
1	Inspeccionar los embarques locales e internacionales, verificando físicamente el buen estado del producto con las especificaciones definidas, con el fin de dar la disposición al producto final	30%
2	Realizar seguimiento a las actividades de reacondicionamiento para que el producto que entra a este proceso se encuentre cumpliendo lo requerido para evitar problemas en el momento del surtido	30%
3	Trabajar en conjunto con el área de Ajustes en la recuperación del producto resultado de las devoluciones de campo para que cuando regrese al disponible cumpla especificaciones.	30%
4	Inspeccionar y dar la aprobación para exportaciones	5%
5	Realizar reportes mínimos de inspección y armar los condensados mensuales de BCFT proporcionando la información necesaria para los indicadores del área.	5%

HABILIDADES – “SABER Y HACER”

Requerimientos del puesto (Habilidades, conocimientos, experiencia y formación académica):	
Formación académica: <ul style="list-style-type: none"> - Indique el nivel académico mínimo requerido para esta posición. - Indique el tipo de formación académica que debe tener la persona. 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico Superior , mínimo 3er año • Tecnología
Experiencia, conocimientos, habilidades técnicas: <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo y tipo experiencia profesional requiere el cargo. - Conocimientos teóricos (Ej. Una persona que trabaje en mercadeo debe saber sobre producto, plaza, precio) - Sistemas de información o programas que debe saber manejar la persona (Ej: Excel avanzado) - Habilidades técnicas. (Ej: Una persona que trabaje en mercadeo debe tener la habilidad para gestionar desarrollo de productos) 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener experiencia en trabajos similares. • Tener conocimientos básicos de Calidad, planes de muestreo, manejo tabla MLS • Tener habilidad para manejar sistemas de inventarios, liderazgo y ética personal, trabajo en equipo, comunicación abierta • Tener conocimiento del área de Almacén (bodega), para un buen manejo del producto que se ingresa o recibe • Tener conocimientos sobre manejo de Excel, Word, Power Point y sistemas de inventarios

COMPLEJIDAD DE LA POSICION

Conocimiento del Negocio: <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué profundidad de conocimiento del Negocio es requerido y de qué manera se utiliza? 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la importancia que tiene un cliente para la empresa.
Resolución de Problemas: <ul style="list-style-type: none"> - Describa la complejidad de la posición. Describa los desafíos e “issues” que habitualmente el ocupante debe resolver. - Mencione objetivos específicos y/o políticas globales/regionales que guían la posición en caso de existir. - ¿En qué medida y con qué alcance debe la posición filtrar, priorizar, analizar y validar material de otros grupos? Es el material complejo, dinámico o simple y directo? 	<ul style="list-style-type: none"> • El cargo es guiado por políticas creadas internamente como también políticas que se manejan en la regional. • El alcance del cargo va hasta una decisión sujeta a la disposición final del inmediato superior, por tanto el alcance es moderadamente complejo y dinámico.
Grado de Impacto (en la totalidad del negocio): <ul style="list-style-type: none"> - Describa las principales decisiones por las que el ocupante es responsable. Especifique si son operativas, financieras o recomendaciones. - La responsabilidad de la posición es en un área staff y/o de soporte (HR, Finanzas, Contabilidad) o en un área “core” (Marketing, Ventas, Operaciones)? 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de producto a su ingreso. Operativa • Aprobación de producto acondicionado. Operativa • Aprobación exportaciones. Operativa. • La responsabilidad de esta posición es en el área de Operaciones

<p>Area de Impacto</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Dónde se manifiesta el impacto del puesto? Describa el nivel primario en dónde impactan las decisiones de la posición (Departamento, País, Cluster, Región, Global). ¿Impacta en otras áreas y/o grupos de trabajo? - El impacto varía según las diferentes decisiones? En caso afirmativo mencionar ejemplos y frecuencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Almacenamiento, Surtido del producto, Reacondicionamiento y Ajustes • Satisfacción a la representante • Indicadores propios del área
<p>Alcance (monetario y no monetario)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describa la responsabilidad operacional por volumen, calidad y tiempo en los resultados. ¿Es por un producto o varios ? - Indique el volumen y la responsabilidad financiera de la posición tales como: Presupuesto, Facturación, Profit, Plan de Gastos, SKU's, Número de Representantes, N° de Órdenes Procesadas, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • La responsabilidad operacional es sobre la disposición final del producto No Cosmético • La posición no maneja un presupuesto monetario.

LIDERAZGO Y RELACIONES INTERPERSONALES

<p>Liderazgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describa las responsabilidades en el gerenciamiento de gente y de proyectos. <ul style="list-style-type: none"> - Dirige un equipo o múltiples equipos en diferentes áreas de especialización? - Lidera profesionales o gerentes? - Tiene responsabilidad directa o indirecta en decisiones vinculadas a compensaciones y reclutamiento dentro de su área? 	<ul style="list-style-type: none"> • No dirige equipos de trabajo • Trabajo en equipo con sus pares dentro del área
<p>Contactos Internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿En qué áreas/ temas el ocupante debe interactuar con otras áreas dentro de la organización? - ¿Con quién debe interactuar regularmente y a qué nivel (Gte. Gral., Director, Gerentes, Profesionales, Posiciones de Soporte)? ¿Dentro del propio equipo o con otros equipos?. - ¿Qué tipo de información intercambia? ¿Intercambia datos, negocia, toma decisiones?. Describa el impacto que pueda tener un error o mal manejo desde su posición. 	<ul style="list-style-type: none"> • El cargo se relaciona con los Asistentes de Almacén, Ajustes Reaco y Control Monitory, Inventarios • La información que se maneja corresponde a resultados obtenidos después de las inspecciones • Un error impactaría sobre la calidad del producto que se comercializa a nivel local como también producto que se exporta.
<p>Contactos Externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describa las relaciones con individuos u otras organizaciones externas a la Cía. (Proveedores, Contratistas, Consultores, etc.) - ¿Cómo mantiene estos contactos? ¿Con qué frecuencia? - Mencione si el ocupante representa a la Cía. en eventos externos? Brinde Ejemplos. 	<ul style="list-style-type: none"> • No mantiene contactos externos

<ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué tipo de información intercambia? ¿Intercambia datos, negocia, toma decisiones?. Describa el impacto que pueda tener un error o mal manejo desde su posición. - ¿A qué nivel es el contacto? (Profesionales, Posiciones de Soporte). 	
---	--

COMPETENCIAS – “SER”

Competencias de liderazgo Avon

Seleccione las 2 o 3 competencias de liderazgo Avon que son más críticas para el cargo.

Competencia 1:	Responsabilidad por los resultados
Competencia 2:	Decisión

Competencias funcionales

Seleccione las 2 competencias funcionales que son más críticas para el cargo.

Competencia 1	Análisis y solución de problemas
Competencia 2	Orientación al resultado

Liderazgo – solo para personas que tendrán personas a cargo

Describa el tipo de liderazgo que requiere según el equipo que tendrá a cargo

--

Aprobaciones:

He leído el presente cuestionario y confirmo que la información presentada es precisa y describe la posición.

Firma del Ocupante: _____

Fecha: _____

Firma del Superior

Inmediato: _____

Fecha: _____

Firma Nivel Superior

al Supervisor Inmediato: _____

Fecha: _____

Recursos Humanos: _____

Fecha: _____

DOCUMENTO 5:

Quality Inspector Shipping

DESCRIPCION DE CARGO

Nombre del puesto: Inspector SC Quality	Puesto al cuál reporta: Analyst Jr- SC Quality
Función: Supply Chain	Subfunción: Calidad Shipping
Fecha actualización: 18/06/2013	Persona que lo actualiza: Analyst Jr- SC Quality

Resumen de la descripción
Describe brevemente la misión de este cargo dentro de la Compañía
Verificar la calidad del producto a surtir inspeccionando continuamente la línea de surtido. Al inicio de cada campaña realizar las liberaciones del BIN como también verificar los cambios de la línea dentro la misma, además cargar la volumetría correcta de cada uno de los productos para evitar problemas en el surtido y paros de línea.

Principales Funciones (¿Cuales son las principales responsabilidades de esta posición? Considere que un 20% es igual a un día por semana):		
Orden de Importancia	Funciones (Principales Tareas / Actividades)	% Tiempo invertido semanalmente
1	Inspeccionar la línea de surtido cada inicio de campaña y a lo largo de la misma, con el fin de informar las novedades encontradas y las correcciones que se deberán realizar para así evitar un mal piqueo de los productos.	40%
2	Cargar la correcta volumetría de los productos al sistema AIRS dependiendo si estos van fuera o dentro de caja para que no exista retrasos en el surtido y no haya afectación en el tiempo del área de revisión	20%
3	Revisar el folleto impreso para detectar (errores de programación, errores textuales, tonos de producto etc) y comparar en el sistema AIRS el line number vs fs, precios, e informar si existe alguna novedad para que se puedan tomar los correctivos del caso y no afectar al campo	20%
4	Supervisar las devoluciones que se realizan desde Shipping hacia Almacén y desde Ajustes hacia Almacén para constatar su buen estado físico y la información de la etiqueta caja máster con la cuál será almacenado el producto	10%
5	Revisar Ofertas Netas y Destrucción de fin de mes; basándose en el 70% de vigencia para no enviar producto al campo cuya vida de almacenamiento se haya completado.	5%

6	Apoyar al inspector de CFT en el armado de las sábanas y los condensados mensuales para poder tener a tiempo la información para indicadores del área	5%

HABILIDADES – “SABER Y HACER”

Requerimientos del puesto (Habilidades, conocimientos, experiencia y formación académica):	
Formación académica: <ul style="list-style-type: none"> - Indique el nivel académico mínimo requerido para esta posición. - Indique el tipo de formación académica que debe tener la persona. 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico Superior , mínimo 3er año • Tecnología
Experiencia, conocimientos, habilidades técnicas: <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo y tipo experiencia profesional requiere el cargo. - Conocimientos teóricos (Ej. Una persona que trabaje en mercadeo debe saber sobre producto, plaza, precio) - Sistemas de información o programas que debe saber manejar la persona (Ej: Excel avanzado) - Habilidades técnicas. (Ej: Una persona que trabaje en mercadeo debe tener la habilidad para gestionar desarrollo de productos) 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener experiencia en trabajos similares. • Tener conocimientos básicos de Calidad, planes de muestreo, manejo tablas MLS • Tener habilidad para manejar sistemas de inventarios, liderazgo y ética personal, trabajo en equipo, comunicación abierta • Tener conocimiento del área de Almacén (bodega), para un buen manejo del producto que se ingresa o recibe • Tener conocimientos sobre manejo de Excel, Word y Power Point, sistemas de inventarios

COMPLEJIDAD DE LA POSICION

Conocimiento del Negocio: <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué profundidad de conocimiento del Negocio es requerido y de qué manera se utiliza? 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la importancia que tiene un cliente para la empresa.
Resolución de Problemas: <ul style="list-style-type: none"> - Describa la complejidad de la posición. Describa los desafíos e “issues” que habitualmente el ocupante debe resolver. - Mencione objetivos específicos y/o políticas globales/regionales que guían la posición en caso de existir. - ¿En qué medida y con qué alcance debe la posición filtrar, priorizar, analizar y validar material de otros 	<ul style="list-style-type: none"> • El cargo es guiado por políticas creadas internamente como también políticas que se manejan en la regional. • El alcance del cargo va hasta una decisión sujeta a la disposición final del inmediato superior, por tanto el alcance es moderadamente simple y dinámico.

grupos? Es el material complejo, dinámico o simple y directo?	
Grado de Impacto (en la totalidad del negocio): <ul style="list-style-type: none"> - Describa las principales decisiones por las que el ocupante es responsable. Especifique si son operativas, financieras o recomendaciones. - La responsabilidad de la posición es en un área staff y/o de soporte (HR, Finanzas, Contabilidad) o en un área "core" (Marketing, Ventas, Operaciones)? 	<ul style="list-style-type: none"> • La responsabilidad de esta posición es en el área de Operaciones
Area de Impacto <ul style="list-style-type: none"> - ¿Dónde se manifiesta el impacto del puesto? Describa el nivel primario en dónde impactan las decisiones de la posición (Departamento, País, Cluster, Región, Global). ¿Impacta en otras áreas y/o grupos de trabajo? - El impacto varía según las diferentes decisiones? En caso afirmativo mencionar ejemplos y frecuencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Surtido del producto, Reacondicionamiento, Ajustes y Despachos, Almacenamiento de Producto • Satisfacción a la representante • Indicadores propios del área
Alcance (monetario y no monetario) <ul style="list-style-type: none"> - Describa la responsabilidad operacional por volumen, calidad y tiempo en los resultados. ¿Es por un producto o varios? - Indique el volumen y la responsabilidad financiera de la posición tales como: Presupuesto, Facturación, Profit, Plan de Gastos, SKU's, Número de Representantes, N° de Órdenes Procesadas, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • La responsabilidad operacional es sobre la calidad del producto que está siendo pickeado y el tiempo en el área de revisión de Shipping • La posición no maneja un presupuesto monetario.

LIDERAZGO Y RELACIONES INTERPERSONALES

Liderazgo: <ul style="list-style-type: none"> - Describa las responsabilidades en el gerenciamiento de gente y de proyectos. <ul style="list-style-type: none"> - Dirige un equipo o múltiples equipos en diferentes áreas de especialización? - Lidera profesionales o gerentes? - Tiene responsabilidad directa o indirecta en decisiones vinculadas a compensaciones y reclutamiento dentro de su área? 	<ul style="list-style-type: none"> • No dirige equipos de trabajo • Trabajo en equipo con sus pares dentro del área
Contactos Internos: <ul style="list-style-type: none"> - ¿En qué áreas/ temas el ocupante debe interactuar con otras áreas dentro de la organización? - ¿Con quién debe interactuar regularmente y a qué nivel (Gte. Gral., Director, Gerentes, Profesionales, Posiciones de Soporte)? ¿Dentro del propio equipo o con otros equipos? - ¿Qué tipo de información intercambia? ¿Intercambia datos, negocia, toma 	<ul style="list-style-type: none"> • El cargo se relaciona con operarios de Shipping, líderes de Shipping y asistentes de Reaco, asistentes Ajustes, Asistentes Almacén, Inventarios • La información que se maneja corresponde a resultados obtenidos después de las inspecciones en línea • Un error impactaría sobre el tiempo en el surtido y revisión en el área de Shipping

decisiones?. Describa el impacto que pueda tener un error o mal manejo desde su posición.	
Contactos Externos: <ul style="list-style-type: none"> - Describa las relaciones con individuos u otras organizaciones externas a la Cía. (Proveedores, Contratistas, Consultores, etc.) - ¿Cómo mantiene estos contactos? ¿Con qué frecuencia? - Mencione si el ocupante representa a la Cía. en eventos externos? Brinde Ejemplos. - ¿Qué tipo de información intercambia? ¿Intercambia datos, negocia, toma decisiones?. Describa el impacto que pueda tener un error o mal manejo desde su posición. - ¿A qué nivel es el contacto? (Profesionales, Posiciones de Soporte). 	<ul style="list-style-type: none"> • No mantiene contactos externos

COMPETENCIAS – “SER”

Competencias de liderazgo Avon

Seleccione las 2 o 3 competencias de liderazgo Avon que son más críticas para el cargo.

Competencia 1:

Responsabilidad por los resultados

Competencia 2:

Decisión

Competencias funcionales

Seleccione las 2 competencias funcionales que son más críticas para el cargo.

Competencia 1

Planeación y Seguimiento

Competencia 2

Impacto e Influencia

<p align="center">Liderazgo – solo para personas que tendrán personas a cargo</p> <p align="center">Describa el tipo de liderazgo que requiere según el equipo que tendrá a cargo</p>

Aprobaciones:

He leído el presente cuestionario y confirmo que la información presentada es precisa y describe la posición.

Firma del Ocupante: _____

Fecha: _____

Firma del Superior

Inmediato: _____

Fecha: _____

Firma Nivel Superior

al Supervisor Inmediato: _____

Fecha: _____

Recursos Humanos: _____


Fecha: _____

DOCUMENTO 6:
Mantenimiento Preventivo y
Correctivo

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH MA 1 001	Página: 1 de 6
Avon Colombia	Departamento Emisor: Mantenimiento	
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO		
Fecha de elaboración: 30/06/2012 ELABORADO POR: David Suarez Mantenimiento	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Daniel Barreno Supply Chain Branch	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Supply Chain Ecuador

CONTENIDO

2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE.....	2
5. DEFINICIONES.....	2
6. RESPONSABILIDADES.....	3
7. CONDICIONES GENERALES.....	3
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	4
9. REFERENCIAS	5
10. REGISTROS	5
11. ANEXOS.....	6
12. SEGURIDAD.....	6
13. LISTA DE PUBLICACION	6

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH MA 1 001	Página: 2 de 6

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	30/06/2012		Emisión inicial de procedimiento
1.1	06/02/2013	Item 5	Se incrementa las definiciones de los dos tipos de Mantenimiento.
		Item 6	En las responsabilidades se indican el papel que tienen los asistentes de Mantenimiento.
		Item 7	Se indica para este año que los trabajos de Mantenimiento se basan en la Planificación de Mantenimiento 2013
		Item 12	Se indica las medidas de seguridad para los trabajos de Mantenimiento

3. OBJETIVO

Establecer las actividades de mantenimiento en máquinas y equipos. Estas actividades permitirán realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de dichas máquinas y mantener el proceso de surtido en el CDS Amaguaña.

4. ALCANCE


Empleados de Avon Ecuador, personal de Mantenimiento que realiza trabajos en las instalaciones de Avon.

La aplicación del presente Procedimiento, queda condicionada a lo establecido en la Legislación vigente en cada uno de los Países, debiéndose efectivizar, en todos los casos, el criterio más exigente en ellos establecidos, referido a cada uno de los temas.

5. DEFINICIONES

5.1 Mantenimiento preventivo: es el destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad. El mantenimiento preventivo se realiza en equipos en condiciones de funcionamiento.

5.2 Mantenimiento correctivo: que repara o pone en condiciones de funcionamiento aquellos que dejaron de funcionar o están dañados.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH MA 1 001	Página: 3 de 6
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO		

6. RESPONSABILIDADES

El Líder de mantenimiento es el encargado de la correcta aplicación y difusión de este procedimiento, al igual que la actualización correspondiente en el caso de que exista algún cambio en el proceso.

Los asistentes de Mantenimiento son los encargados de velar por el buen funcionamiento de los equipos necesarios para la operación

Los asistentes de Mantenimiento tienen la obligación de acudir a la revisión de equipos que hayan sido notificados como defectuosos por alguna otra persona dentro del Centro de Distribución.


Tanto el Líder de Mantenimiento como los asistentes de Mantenimiento deben diligenciar la Anexo 01: Bitácora de Mantenimiento y todos los registros correspondientes a la atención de los diversos equipos dentro de la operación.

7. CONDICIONES GENERALES

La actividad se realizará cada vez que se realice el mantenimiento preventivo o correctivo.

7.1 La administración del mantenimiento se realiza mediante la “PLANIFICACIÓN MANTENIMIENTO AVON 2013” elaborado en formato de Hoja electrónica; en esta hoja se puede:

- 7.1.1 Revisar las áreas, ubicación y equipos para mantenimiento,
- 7.1.2 Agrupación de las mismas en áreas de trabajo, localización y equipo para mantenimiento.
- 7.1.3 Registro de los equipos por área, criticidad, y actividad de mantenimiento.
- 7.1.4 Definición de las actividades de mantenimiento con sus frecuencias.
- 7.1.5 Planificación y ejecución de las mismas a través de órdenes de servicio presentadas como “Registros de Mantenimiento Preventivo de Equipos”.
- 7.1.6 Revisión de historial de los equipos críticos de la planta.
- 7.1.7 Historial de fallas y tiempos de parada de equipos.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH MA 1 001	Página: 4 de 6
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO		

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

8.1 Mantenimiento preventivo

8.1.1 El cumplimiento de las actividades está en función de la programación de entrega en el surtido y de la dotación de recursos.

8.1.2 Generación del mantenimiento preventivo: El Líder de Mantenimiento periódicamente revisa la planificación general de mantenimiento para los períodos siguientes, de acuerdo a las actividades de cada máquina, y se establecen las fechas en que se va a realizar las mismas.

8.2 Impresión de órdenes de servicio (Registros de Mantenimiento Preventivo de Equipos):


8.2.1 El Líder de Mantenimiento, asigna e imprime los “Registros de Mantenimiento Preventivo de Equipos” respectivos y entrega a los Asistentes de Mantenimiento para la ejecución del trabajo de mantenimiento.

8.2.2 El responsable de la ejecución del mantenimiento evalúa el requerimiento de materiales y existencia de los mismos; el material es retirado de bodega de mantenimiento para su ejecución.

8.2.3 Si se requieren materiales no existentes en bodega, el responsable del mantenimiento comunica al Líder de Mantenimiento para su adquisición.

8.3 Si los materiales a usarse son nuevos, es decir que no han sido usados anteriormente y que no existen en stock, el jefe de Mantenimiento (previa comunicación verbal del responsable del mantenimiento), genera una requisición de compra.

8.4 **Ejecución del mantenimiento:** Los responsables del mantenimiento ejecutan las tareas descritas en el respectivo registro de mantenimiento preventivo.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH MA 1 001	Página: 5 de 6
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO		

8.5 Mantenimiento Correctivo

8.5.1 Generación de órdenes de mantenimiento correctivo: El Asistente de Mantenimiento responsable del mantenimiento, evalúa las condiciones de los equipos de la planta, si existe la necesidad de un trabajo correctivo procede a informar al Jefe de Mantenimiento para recurrir al proveedor encargado del servicio para el mantenimiento correctivo.

8.6 Reportes de Mantenimiento

8.6.1 Los trabajos y actividades diarias de mantenimiento son registrados en la "Bitácora de Mantenimiento" que se encuentra en archivo digital en las computadoras de la Oficina de Mantenimiento.


8.6.2 Los trabajos de mantenimiento preventivo efectuados son registrados y almacenados en carpetas de acuerdo al equipo con su respectivo formato de Registro de Mantenimiento Preventivo de Equipos o Registro de Inspección diaria de equipos.

9. REFERENCIAS

N/A

10. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición
N/A	Bitácora de Mantenimiento	Archivo Digital	Líder Mantenimiento	Indefinido		

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH MA 1 001	Página: 6 de 6
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO		

11. ANEXOS

Anexo 01: Bitácora de Mantenimiento (Archivo Digital)

NOMBRE TÉCNICO	AREA	MÁQUINA	TIEMPO ACTIVIDAD		TIEMPO EJECUCIÓN	ACTIVIDAD CON DEMORA	TIEMPO PARADA	PROBLEMA	SOLUCIÓN
			INICIO	FIN					
					0:00				
					0:00				
					0:00				
					0:00				
					0:00				
					0:00				
					0:00				
					0:00				
					0:00				
					0:00				
					0:00				
					0:00				
					0:00				
					0:00				
					0:00				
						TIEMPO PARADA	0:00		

12. SEGURIDAD

- Delimitar el área de trabajo
- Desconectar energía
- Bloquear alimentaciones
- Verificar ausencia de alimentación de energía
- Revisar actividades basadas en manuales técnicos
- Utilizar equipos de protección personal (casco, guantes, zapatos dieléctricos, ropa de algodón, gafas de seguridad y mascarilla de acuerdo al tipo de trabajo que se vaya a realizar)

13. LISTA DE PUBLICACION

USUARIO	CARGO	AREA
David Suarez	Líder Mantenimiento	Mantenimiento
Braulio Sanguano	Asistente de Mantenimiento	Mantenimiento
Jose Almache	Asistente de Mantenimiento	Mantenimiento
Paul Logacho	Asistente de Mantenimiento	Mantenimiento

DOCUMENTO 7:

Auditorías de Calidad

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 011	Página: 1 de 13
Avon Ecuador	Departamento Emisor: Calidad	
AUDITORIAS DE CALIDAD		
Fecha de elaboración: 16/10/2013 ELABORADO POR: Gabriela Pereira Calidad	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Tatiana Tapia Calidad	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Beatriz Gil Calidad

CONTENIDO

2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE.....	2
5. DEFINICIONES.....	2
6. RESPONSABILIDADES.....	4
7. CONDICIONES GENERALES.....	5
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	6
9. DIAGRAMA FLUJO.....	11
10. REFERENCIAS	12
11. REGISTROS	13
12. ANEXOS	13
13. LISTA DE PUBLICACION	13

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 011	Página: 2 de 13
AUDITORIAS DE CALIDAD		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	16/10/2013		Emisión inicial de procedimiento

3. OBJETIVO

Definir las responsabilidades y requisitos para la planificación, ejecución y verificación de auditorías de calidad, para informar acerca de los resultados y para mantener registros de las mismas, con la finalidad de obtener mejoras en los procesos.

4. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los procesos que son desarrollados en Avon Ecuador, sus CM's, y laboratorios externos de análisis.

5. DEFINICIONES

- 5.1 Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad, detectada u otra situación indeseable.
- 5.2 Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar una no conformidad Potencial, detectada u otra situación indeseable.
- 5.3 Auditoria:** Proceso planificado sistemático, independiente y documentado, realizado con una frecuencia definida y adecuada, con el fin de evaluar la eficacia de los productos y procesos. Una auditoría consta de las siguientes etapas: a) planificación, b) ejecución, c) preparación del informe, d) reunión de cierre, e) acciones y seguimiento, f) Evaluación de la auditoria.
- 5.4 Auditor:** Persona con las aptitudes y competencias para llevar a cabo una auditoria.
- 5.5 Auditado:** Persona, organización, proceso auditado.
- 5.6 CM's – Contract Manufacturer:** Tercero que manufactura o maquila productos para la compañía.
- 5.7 Conclusiones de Auditorías:** Resultados de la Auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos y hallazgos de la auditoría.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 011	Página: 3 de 13
AUDITORIAS DE CALIDAD		

5.8 Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada pero que no elimina las causas raíces de la no conformidad.

5.9 Criterios de Auditoria: Se refiere a los requisitos respecto de los cuales se hace la auditoria. Incluye los documentos internos del sistema de calidad de la empresa, la(s) norma(s) de referencia y los requisitos legales aplicables.

5.10 Equipo auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo de ser necesario de expertos técnicos.

5.11 Experto Técnico: Persona que aporta conocimientos o experiencias al equipo auditor.

5.12 Evidencias de Auditorias: Registros, declaraciones de hechos u otra información que es relevante a los criterios de auditoría y es verificable. La evidencia de auditoría puede ser cuantitativa o cualitativa.

5.13 Hallazgo: Es el resultado de la evaluación de la evidencia de auditoría, recopilada frente a los criterios de auditoría.

5.14 Indicadores: Tendencias que tipifican el desempeño de un proceso o procedimiento, especialmente en los aspectos del proceso con alto riesgo o costo.

5.15 Informe de Auditoría: Documento escrito en el cual el auditor líder, expresa el resultado de la auditoria.

5.16 Lista de verificación (Check List): Es una herramienta que sirve para valorar el estado de aquello que se somete a control.

5.17 No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

5.17.1 No Conformidades Potenciales: Es la identificación de riesgos que pueden llegar a generar una no conformidad real si no se corrigen a tiempo.

5.17.2 No Conformidades Reales: Es aquel riesgo que se ha materializado y que ha generado un error en un proceso, un producto fuera de especificaciones, un agotado etc.

5.17.2.1 No conformidad real Crítica: Una condición que puede generar riesgo para la estabilidad, identidad, pureza calidad del producto, protección de la marca, satisfacción o seguridad del consumidor.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 011	Página: 4 de 13
AUDITORIAS DE CALIDAD		

5.17.2.2 No Conformidad real Mayor: Incumplimiento de un requisito normativo, propio de la organización, sanitario y/o legal, que vulnera o pone en serio riesgo la integridad del sistema de gestión. Cualquier condición encontrada que afecte adversamente la posibilidad de comercialización y venta del producto, o que afecte adversamente la forma o función del producto y que probablemente determine que el usuario final devuelva el producto, solicite un cambio o reembolso.

5.17.2.3 No conformidad real menor: Desviación mínima en relación con requisitos normativos, propios de la organización y/o legales, estos incumplimientos, son esporádicos, dispersos y parciales y no afecta mayormente la eficiencia e integridad del sistema de gestión, ni la calidad del producto/servicio.

5.18 Plan de Acción: Cronograma de trabajo para solucionar una situación indeseable, con responsables, recursos y tiempos definidos.

5.19 Plan de Auditoria: Documento guía para la realización de la auditoría.

5.20 Conclusiones de la Auditoría: Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y los hallazgos de la auditoría.

5.21 Cliente de Auditoría: Persona que solicita la auditoría

5.22 Conformidad: Cumplimiento de Requisitos

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Control Calidad Avon Ecuador es responsable de:

6.1.1 Dar a conocer el presente procedimiento.

6.1.2 Considerando el estado y la importancia de los procesos, así como los resultados de auditorías previas, determinar la necesidad de realizar auditorías respetando que cada proceso sea auditado al menos una vez al año.

6.1.3 Establecer y comunicar un Cronograma Anual de Auditoría Interna, el que sirve como base para la definición de fechas, pero puede ser modificado conforme disponibilidad o necesidades de ajuste debido a problemas operacionales.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 011	Página: 5 de 13
AUDITORIAS DE CALIDAD		

6.2 Equipo Auditor y el personal auditado son responsables de:

6.2.1 Cumplir con lo establecido en el presente procedimiento.

7. CONDICIONES GENERALES

- 7.1** El presente procedimiento es una herramienta de corrección y mejora de los procesos que permite eliminar las fallas que pueden generar pérdidas o daños al producto, infraestructura, tiempo o disminución de los servicios ofrecidos por la organización.
- 7.2** La implementación del programa de auditoría debe ser monitoreado y medido para asegurar que se han alcanzado los objetivos trazados.
- 7.3** El programa de auditoría debe ser revisado para identificar posibles mejoras.
- 7.4** El programa de auditoría, debe programar más tiempo de auditoría a los procesos misionales, por ser los de mayor importancia.
- 7.5** El programa de auditoría debe programar gran parte de su tiempo dentro de la auditoría a los procesos que hayan tenido mayor número de incumplimientos en la auditoría anterior.
- 7.6** La organización debe garantizar que cada proceso se audite por lo menos una vez cada año.
- 7.7** El auditor debe desarrollar, mantener y mejorar su competencia a través del desarrollo profesional y de la participación regular en auditorías.
- 7.8** La persona que gestiona el programa de la auditoría debe tener la competencia necesaria para gestionar dicho programa y los riesgos asociados de manera efectiva y eficiente, así como el conocimiento y las habilidades en las siguientes áreas:
- 7.8.1 Principios, procedimientos y métodos de auditoría
 - 7.8.2 Normas de sistemas de gestión y documentos de referencia
 - 7.8.3 Actividades y procesos del auditado
 - 7.8.4 Requisitos legales y de otra índole aplicable, relevante a las actividades y productos del auditado
 - 7.8.5 Clientes, proveedores y otras partes interesadas del auditado, cuando sea aplicable.
- 7.9** La competencia se basa en la demostración de: cualidades personales, conocimiento y habilidades que lo llevarán a desarrollar mucho mejor esta actividad.

7.9.1 Cualidades personales

- Ético, imparcial, sincero, honesto y discreto.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 011	Página: 6 de 13
AUDITORIAS DE CALIDAD		

- De mentalidad abierta, dispuesto a considerar ideas y puntos de vista alternativos
- Íntegro, capaz de llevar a cabo su trabajo con honestidad, diligencia y habilidad.
- Diplomático, con tacto en las relaciones con las personas
- Observador, activamente consciente del entorno físico y las actividades
- Versátil, adaptable fácilmente a diferentes situaciones

7.9.2 Conocimiento y habilidades

- Dominio de la información correcta y adecuada para enmarcar la objetividad de la auditoria.
- Comprensión rápida y lógica.
- Manejo de lenguaje claro y sencillo.
- Preguntas cortas y abiertas.
- Realización de preguntas, una a la vez, y de forma amable y amistosa
- No incluir mentiras para obtener verdades.
- Preguntar lo que se requiere, no interrogar.
- Ser cortés, sin dejar que el inspeccionado maneje la auditoria.
- Ecuanimidad y respeto en el trato hacia los otros.
- Evitar actitudes prepotentes.
- Preguntar, escuchar, reformular, escribir y agradecer.
- Dar confianza y paciencia.
- Mantener respeto por el o los auditados.
- Facilidad para explicar el propósito de la auditoria en el proceso
- Puntualidad y cumplimiento de actividades planificadas.

7.10 Las auditorías deben llevarse a cabo únicamente por personal capacitado y preparado para la realización de las mismas.

7.11 Los auditores son independientes de la actividad que es auditada y están libres de conflictos de intereses.

7.12 Los auditores deben mantener una actitud objetiva a lo largo del proceso de auditoría para asegurar que los hallazgos y conclusiones de la auditoria estarán basados únicamente en la evidencia de la auditoria.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

8.1 Establecimiento de los objetivos del programa de auditoría

8.1.1 Los objetivos pueden estar basados en consideración a lo siguiente:

- Prioridades de la gerencia
- Características de procesos, productos, proyectos y cualquier cambio en estos

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 011	Página: 7 de 13
AUDITORIAS DE CALIDAD		


- Requisitos del sistema de gestión
- Requisitos legales, contractuales y otros a los que se esté suscrito.
- Necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Nivel de desempeño del auditado
- Riesgos para el auditado
- Resultados de auditorías previas
- Nivel de madurez del sistema de gestión auditado

8.2 Establecimiento del programa de auditoría

- 8.2.1 Dentro de esto se debe señalar los roles y responsabilidades de la persona que gestiona el programa de la auditoría, también determinar la competencia de la persona que gestiona el programa de auditoría
- 8.2.2 El programa de auditoría debe indicar el alcance que tendrá y el plan de auditoría estableciendo procedimientos que deben seguirse en el programa de auditoría y los recursos que se posee y son de utilidad dentro de la auditoría a realizar.

8.3 Implementación del programa de auditoría

- 8.3.1 El responsable que gestiona el programa de auditoría debe definir el alcance, objetivos y criterios de auditoría acorde a los objetivos generales ya planteados en la auditoría.
- 8.3.2 La persona que gestiona el programa debe asignar responsabilidades a la o las personas que están por realizar la auditoría, señalando un auditor líder con sus respectivas funciones a cumplir; esta información debe ser entregada con un tiempo de previsión para asegurar la efectividad de la auditoría.
- 8.3.3 El método de auditoría debe definirse en el proceso, éste será el más conveniente a las demandas y necesidades de la organización; así también el establecimiento del equipo auditor, con un líder auditor, puede contar con expertos técnicos que tengan relación con lo que se va a realizar específicamente.
- 8.3.4 El encargado de gestionar el programa de auditoría debe asegurarse de que se realicen la aprobación de reportes de auditorías, incluyendo evaluaciones de idoneidad y hallazgos encontrados. Se debe incluir la revisión de la efectividad de las acciones correctivas o preventivas, informar a las personas interesadas de los resultados y la determinación de si es o no necesaria una auditoría de seguimiento.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 011	Página: 8 de 13
AUDITORIAS DE CALIDAD		

8.3.5 Se deben mantener registros y documentación pertinente que demuestren la implementación de un programa de auditoría. Dentro de estos registros pueden mantenerse los relacionados al programa de auditoría, auditorías individuales, y personal de auditoría.

8.3.6 La persona que gestiona el programa de auditoría debería revisar dicho programa para evaluar si se han alcanzado sus objetivos. Las lecciones aprendidas del programa de auditoría deberían ser usadas como elementos de entrada para el proceso de mejora continua del programa.

8.4 Ejecución de la auditoría

8.4.1 Inicio de la Auditoría

8.4.1.1 Se debe mantener inicialmente un contacto formal o informal, el que más convenga y realizado por el líder del equipo auditor. Esta situación debe realizarse para comunicar información, objetivos, alcance de la auditoría y cualquier otra información que pueda resultar importante y conveniente para la realización de la auditoría.

8.4.1.2 El contacto inicial con el auditado permite acordar situaciones como la confidencialidad y divulgación de la información levantada por la dicha auditoría, programación de fechas, entre otros.

8.4.1.3 La viabilidad de la auditoría debe ser determinada a fin de proveer una confianza razonable de que los objetivos de auditoría pueden ser alcanzados. Se debe tomar en cuenta factores como información suficiente y apropiada, cooperación adecuada por parte de las personas auditadas, tiempo y recursos adecuados para la realización de la auditoría mencionada.

8.4.2 Preparación de actividades de auditoría

8.4.2.1 La documentación necesaria debe servir para reunir información de actividades de auditoría y para establecer una visión general del grado de documentación del sistema de gestión para hallar cualquier vacío existente.

8.4.2.2 El plan de auditoría debe tener en consideración el efecto de las actividades de auditoría en los procesos del auditado y proveer la base para el acuerdo entre el cliente de auditoría, equipo auditor y auditado y referente a la realización de la auditoría.


	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 011	Página: 9 de 13
AUDITORIAS DE CALIDAD		

- 8.4.2.3 El líder auditor debe tener en cuenta las técnicas de muestreo apropiadas, composición del equipo auditor y su competencia colectiva, y el riesgo creado por la auditoría para la organización.
- 8.4.2.4 El plan de auditoría debe hacer referencia o cubrir: objetivos, alcance, criterios de auditoría, documentación, tiempos planificados, métodos de auditoría, roles y responsabilidades, recursos, entre otros.
- 8.4.2.5 El líder del equipo auditor debe designar a los miembros la responsabilidad para auditar procesos, funciones, lugares, áreas o actividades específicas.
- 8.4.2.6 Se pueden realizar cambios en la asignación de tareas a medida que la auditoría se va llevando a cabo para asegurarse de que se cumplen los objetivos de la auditoría.
- 8.4.2.7 Los miembros del equipo auditor deben recolectar y revisar la información pertinente a las tareas asignadas y preparar los documentos de trabajo que sean necesarios como referencia y registro del desarrollo de la auditoría.
- 8.4.2.8 Los documentos de trabajo pueden incluir listas de verificación, planes de muestreo de auditorías, formularios para registrar información, tal como evidencias de apoyo, hallazgos de auditoría y registros de las reuniones.
- 8.4.2.9 El uso de listas de verificación y formularios no debe restringir la extensión de las actividades de auditoría, que pueden cambiarse como resultado de la información recopilada durante la auditoría.
- 8.4.3 Ejecución de las actividades de auditoría
- 8.4.3.1 Los involucrados deben proceder a la realización de una reunión de apertura para confirmar la existencia del acuerdo del plan de auditoría entre todas las partes involucradas, para la presentación del equipo auditor y asegurar la puesta en marcha de todas las actividades planeadas.
- 8.4.3.2 La documentación del auditado debe ser revisada para determinar la conformidad del sistema en cuanto a documentación con el criterio de auditoría y recopilación de información que sirva como soporte para las actividades de auditoría.
- 8.4.3.3 El equipo de auditoría debe mantener reuniones periódicas para el intercambio de información, la evaluación del progreso de la auditoría y

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 011	Página: 10 de 13
AUDITORIAS DE CALIDAD		

reasignación del trabajo entre los miembros del equipo cuando sea necesario.

- 8.4.3.4 Deben ser revisados y aprobados uno o varios cambios al plan de auditoría que sean necesarios hacer durante el progreso de las actividades de auditoría.
- 8.4.3.5 La recolección y verificación de la información del equipo auditor debe realizarse por medio de entrevistas, observaciones, revisión de documentos y registros, entre otros.
- 8.4.3.6 La información debe ser obtenida acudiendo a la fuente de información por medio de un muestreo apropiado, que sirva como evidencia para la auditoría hasta obtener un posible hallazgo.
- 8.4.3.7 Los hallazgos obtenidos deben ser evaluados contra los criterios de la auditoría a fin de determinarlos, estos pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de la auditoría.
- 8.4.3.8 Si el plan de auditoría lo especifica, los hallazgos individuales de auditoría deben incluir conformidad y buenas prácticas junto con su evidencia de soporte, oportunidades de mejora y recomendaciones para el auditado.
- 8.4.3.9 Las no conformidades y su soporte de evidencia de auditoría deben ser registradas y tener una clasificación. Estas deben ser revisadas con el auditado para reconocer que la evidencia de auditoría es correcta y que las no conformidades son entendidas.
- 8.4.3.10 El equipo auditor debe realizar una reunión de cierre, en la que se presenten los hallazgos al auditado con sus respectivas conclusiones de auditoría, y recomendaciones de ser requeridas.
- 8.4.3.11 El equipo auditor debe realizar un informe de auditoría el cual debe ser entregado al o los auditados, indicando lo observado y hallado.
Preparación y distribución del Reporte de Auditoría
- 8.4.3.12 El líder del equipo auditor debe reportar los resultados de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría. El reporte de auditoría debe proveer un registro completo, exacto, conciso y claro de la Auditoría efectuada.
- 8.4.3.13 El reporte de auditoría debe ser emitido en un período de tiempo acordado, fechado, revisado y aprobado, de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 011	Página: 11 de 13
AUDITORIAS DE CALIDAD		

8.4.3.14 El reporte de la auditoría debe ser distribuido a los receptores designados en el presente plan de auditoría.

8.4.3.15 Deben ser incluidas en el proceso de mejora continua del sistema de gestión las lecciones obtenidas durante la auditoría.

Si las conclusiones de la auditoría indican la necesidad de acciones correctivas, preventivas, o mejora, estas deben ser decididas y emprendidas por el auditado en un intervalo de tiempo acordado.

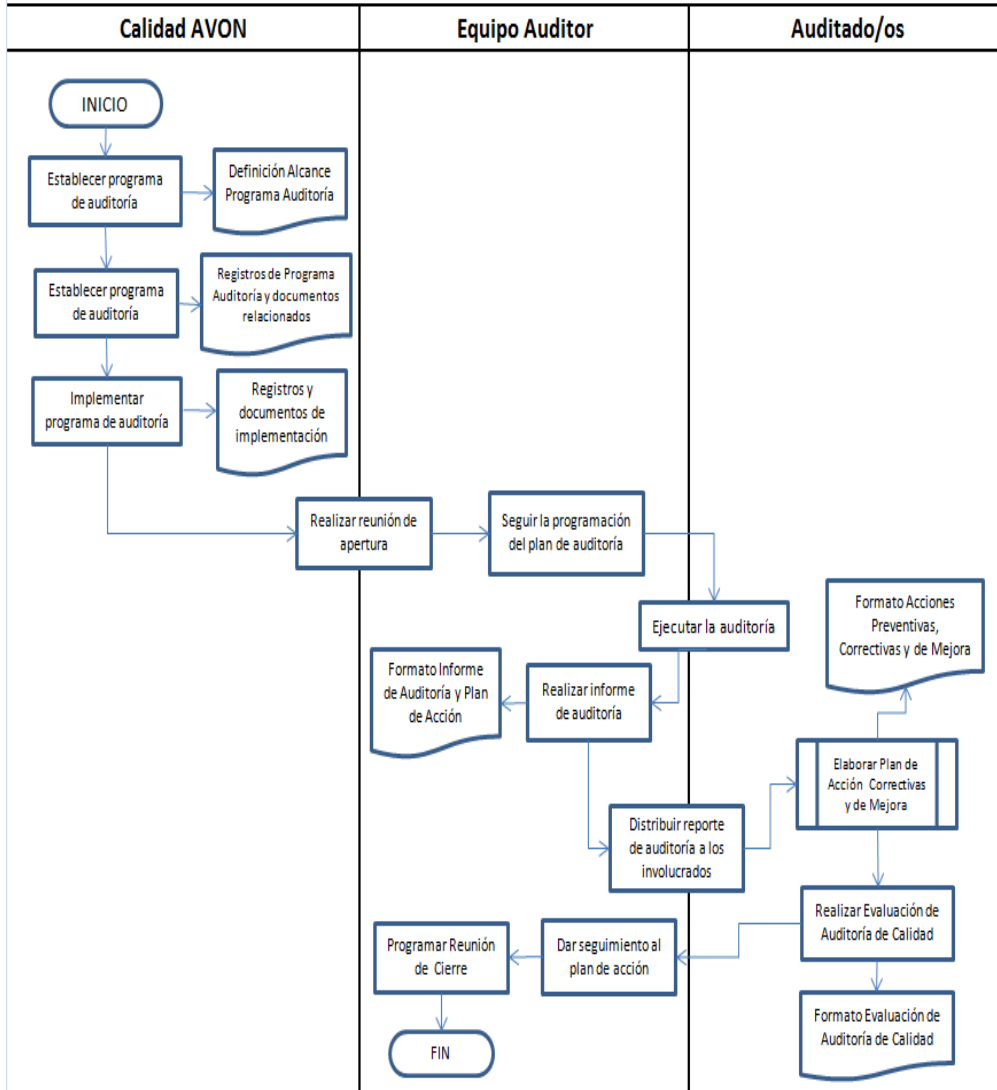
8.4.3.16 El seguimiento debe darse si fue acordado previamente en el plan de auditoría.

9. DIAGRAMA FLUJO

AVON the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 011	Página: 12 de 13

AUDITORIAS DE CALIDAD

DIAGRAMA DE FLUJO AUDITORÍAS DE CALIDAD



10. REFERENCIAS

10.1 ISO 19011 Segunda edición 2011-11-15

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 011	Página: 13 de 13
AUDITORIAS DE CALIDAD		

11. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición
QSF EC SCH QC 1 011-1	PLANIFICACION AUDITORIA	Oficina Calidad	Analista Calidad	Indefinido		
QSF EC SCH QC 1 011-2	LISTA DE VERIFICACION AUDITORIA	Oficina Calidad	Analista Calidad	Indefinido		
QSF EC SCH QC 1 011-3	PROGRAMA DE AUDITORIAS	Oficina Calidad	Analista Calidad	Indefinido		

12. ANEXOS

N/A

13. LISTA DE PUBLICACION

USUARIO	CARGO	AREA
Marco Padilla/QTO/EC/Avon	Director Técnico	Regulatorios
Tatiana Tapia/QTO/EC/Avon	Líder Calidad	Calidad
Gabriela Pereira/QTO/EC/Avon	Quality Control Analyst	Calidad
Daniel Barreno	Branch Head	Supply Chain
María Fernanda García	Líder EHS	EHS



QSF EC SCH QC 1 011-2

LISTA VERIFICACIÓN AUDITORÍAS

CUMPLE	C	
NO CUMPLE	NC	
NO APLICA	N/A	

No.	REQUISITO			RESPUESTAS			OBSERVACIONES	ÁREA INVOLUCRADA
				CUMPLE	NO CUMPLE	N/A		
TOTAL GENERAL								

Página 1 de 1

DOCUMENTO 8:

Balanceo de Líneas

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 1 de 47
Avon Ecuador	Departamento Emisor: Shipping	
BALANCEO DE LINEAS		
Fecha de elaboración: 20/09/2013 ELABORADO POR: Kerry Lama Shipping	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Daniel Barreno Supply Chain Branch	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Supply Chain Ecuador

CONTENIDO

2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE.....	2
5. DEFINICIONES.....	2
6. RESPONSABILIDADES.....	2
7. CONDICIONES GENERALES.....	3
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	3
9. REFERENCIAS	46
10. REGISTROS	46
11. ANEXOS.....	46
12. LISTA DE PUBLICACION	47

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 2 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	20/09/2013		Emisión inicial de procedimiento

3. OBJETIVO

Realizar el balanceo de la línea para el inicio de una campaña

4. ALCANCE

El alcance de este Procedimiento abarca las dos líneas de surtido

5. DEFINICIONES

- 5.1 **Line Number:** Código con el cual se identifica un producto que se encuentra enlazado al FS.
- 5.2 **Producto CFT:** (Cosmetics, Fragrance and Toilet): Categorías de Cosmético, Fragancias y artículos de tocador.
- 5.3 **Producto BCFT:** (Beyond Cosmetics, Fragrance and Toilet) o Fashion & Home: Categorías que comprenden Lencería, Moda, Accesorios, Hogar (Decoración, Juguetes, Artículos eléctricos, Menaje, Textil, etc), Joyas, Bienestar y Dispositivos Médicos.

6. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Líder de Shipping line Balance, realizar el correcto balanceo de las líneas para así evitar retrasos en el surtido debido a que no se encuentren bien ubicados los productos para ser pickeados y se produzca demora en la velocidad de pickeo afectando así la calidad y productividad de este proceso.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 3 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

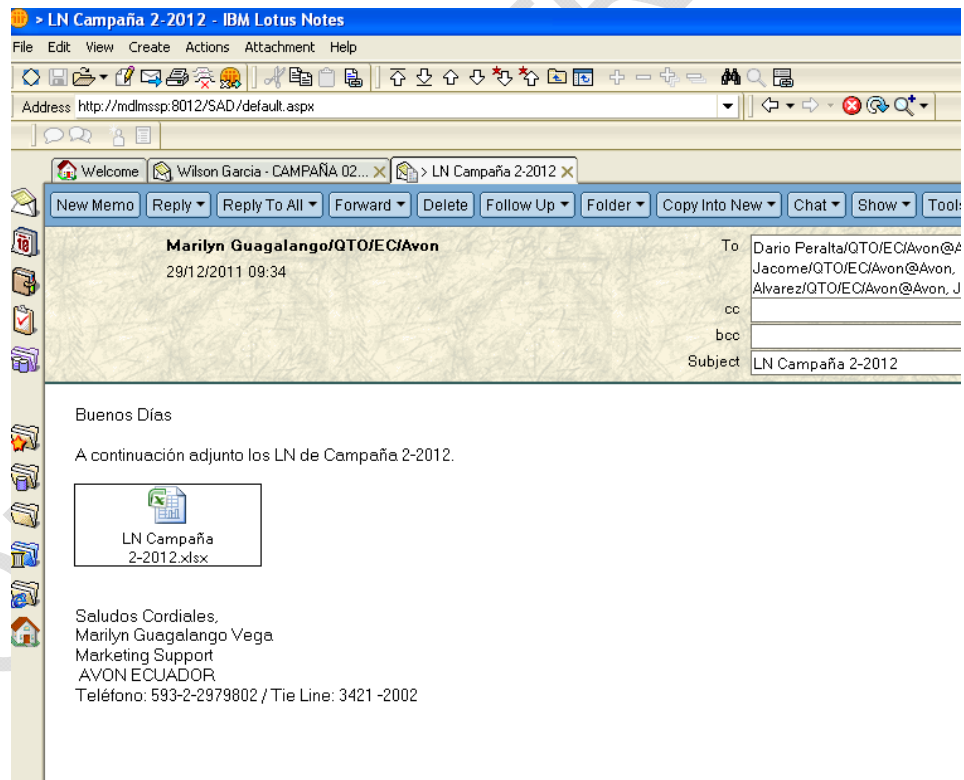
7. CONDICIONES GENERALES

El balanceo de la línea lo realiza exclusivamente el Líder de Shipping Line Balance

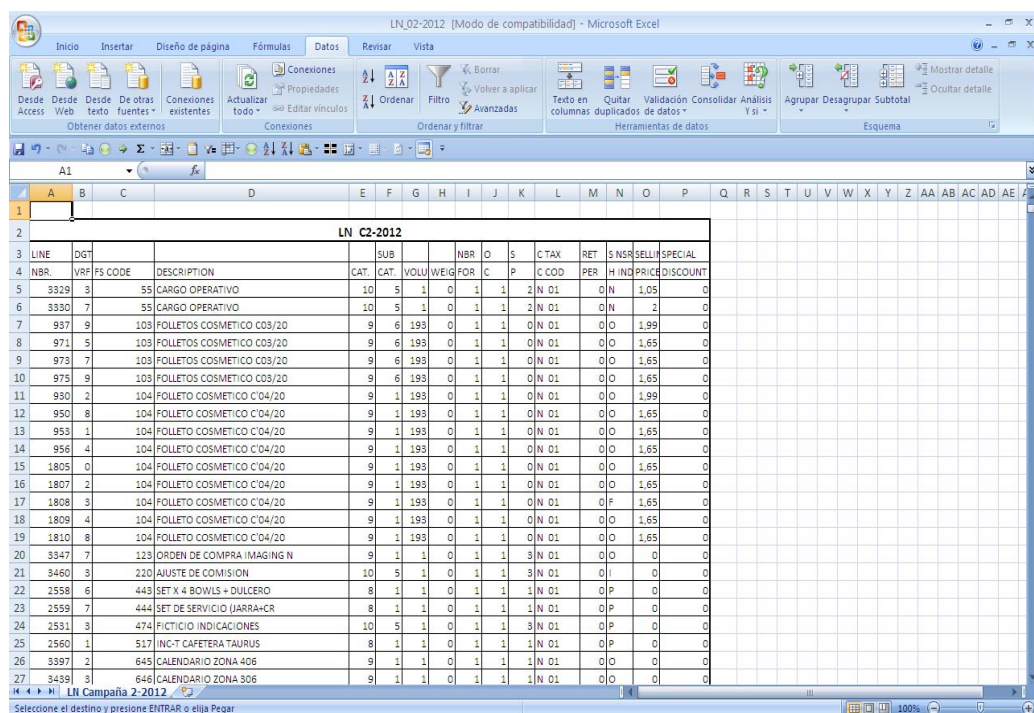
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

8.1 CONSOLIDACION DE ARCHIVOS

8.1.1 Por parte de MK Support – Ecuador recibimos el archivo de los Line Number que serán facturados en cada campaña, este archivo contiene la información de todos los LN o FS que salen folletos CFT y BCFT, Ofertas Web, Incentivos, Premios, Bazar, etc., es decir, todos los vehículos de oferta de los productos, así:



 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 4 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

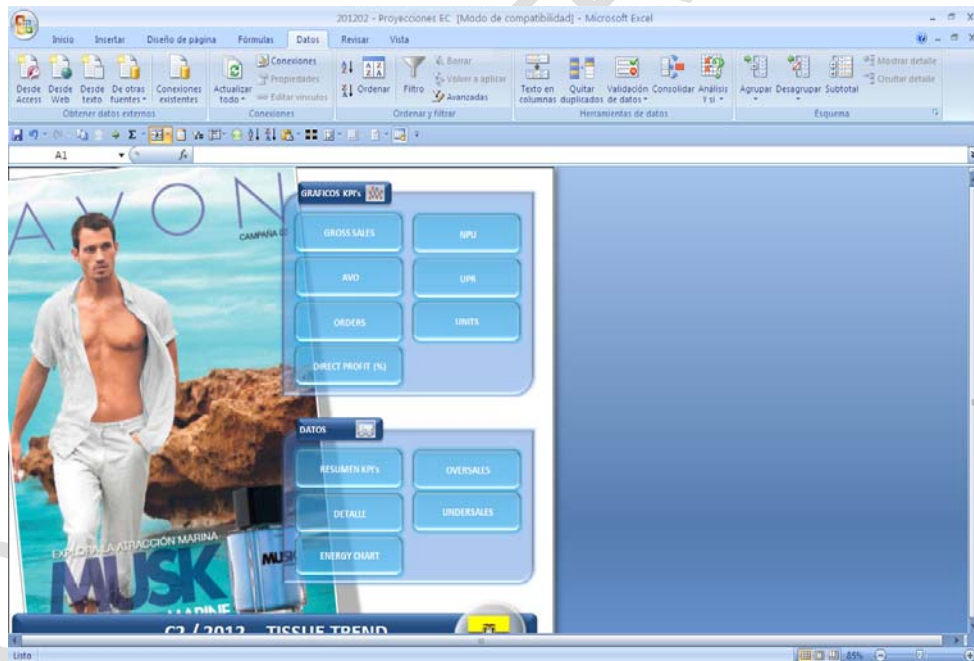
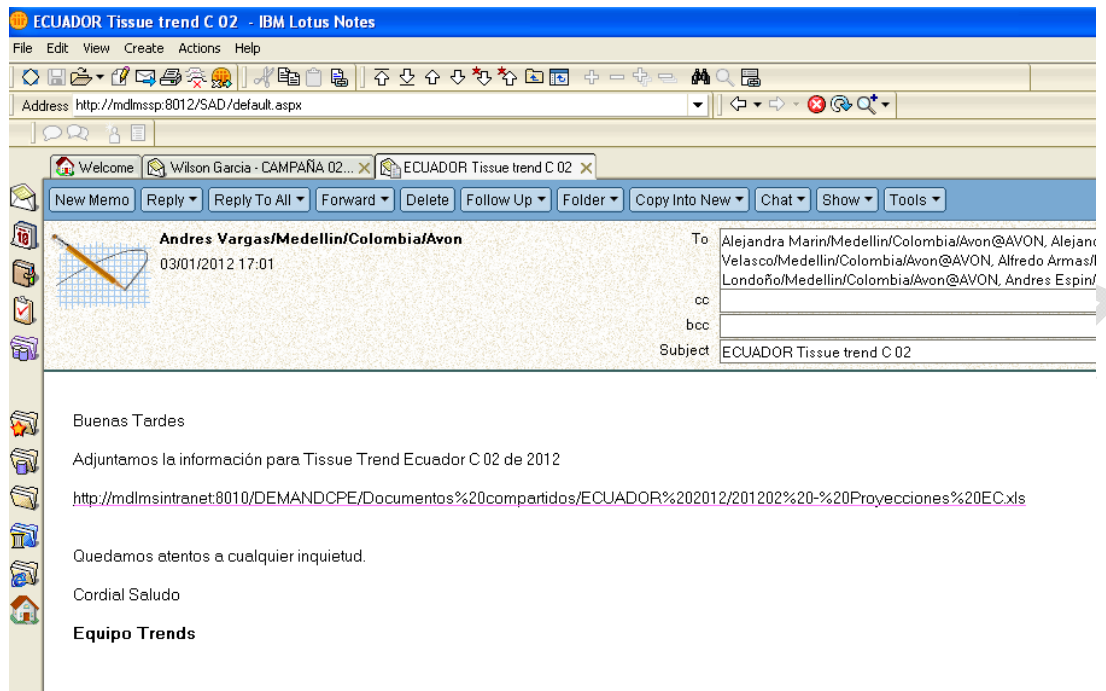


LINE	DGT	NBR	VRF	FS CODE	DESCRIPTION	CAT	SUB	CAT	VOLU	WEIG	FOR	C	S	CTAX	RET	S	NSR	SELL	SPECIAL	H	IND	PRICE	DISCOUNT
3329	3	55			CARGO OPERATIVO	10	5	1	0	1	1	2	N 01	0	N	1.05	0						
3330	7	55			CARGO OPERATIVO	10	5	1	0	1	1	2	N 01	0	N	2	0						
937	9	103			FOLLETOS COSMETICO C03/20	9	6	193	0	1	1	0	N 01	0	O	1.99	0						
971	5	103			FOLLETOS COSMETICO C03/20	9	6	193	0	1	1	0	N 01	0	O	1.65	0						
973	7	103			FOLLETOS COSMETICO C03/20	9	6	193	0	1	1	0	N 01	0	O	1.65	0						
975	9	103			FOLLETOS COSMETICO C03/20	9	6	193	0	1	1	0	N 01	0	O	1.65	0						
930	2	104			FOLLETO COSMETICO C'04/20	9	1	193	0	1	1	0	N 01	0	O	1.99	0						
950	8	104			FOLLETO COSMETICO C'04/20	9	1	193	0	1	1	0	N 01	0	O	1.65	0						
953	1	104			FOLLETO COSMETICO C'04/20	9	1	193	0	1	1	0	N 01	0	O	1.65	0						
956	4	104			FOLLETO COSMETICO C'04/20	9	1	193	0	1	1	0	N 01	0	O	1.65	0						
1805	0	104			FOLLETO COSMETICO C'04/20	9	1	193	0	1	1	0	N 01	0	O	1.65	0						
1807	2	104			FOLLETO COSMETICO C'04/20	9	1	193	0	1	1	0	N 01	0	O	1.65	0						
1808	3	104			FOLLETO COSMETICO C'04/20	9	1	193	0	1	1	0	N 01	0	F	1.65	0						
1809	4	104			FOLLETO COSMETICO C'04/20	9	1	193	0	1	1	0	N 01	0	O	1.65	0						
1810	8	104			FOLLETO COSMETICO C'04/20	9	1	193	0	1	1	0	N 01	0	O	1.65	0						
3347	7	123			ORDEN DE COMPRA IMAGING N	9	1	1	0	1	1	3	N 01	0	O	0	0						
3460	3	220			AJUSTE DE COMISION	10	5	1	0	1	1	3	N 01	0	I	0	0						
2558	6	443			SET X 4 BOWLS + DULCERO	8	1	1	0	1	1	1	N 01	0	P	0	0						
2559	7	444			SET DE SERVICIO JARRA+CR	8	1	1	0	1	1	1	N 01	0	P	0	0						
2531	3	474			FICTICIO INDICACIONES	10	5	1	0	1	1	3	N 01	0	P	0	0						
2560	1	517			INC-T CAFETERA TAURUS	8	1	1	0	1	1	1	N 01	0	P	0	0						
3397	2	645			CALENDARIO ZONA 406	9	1	1	0	1	1	1	N 01	0	O	0	0						
3439	3	646			CALENDARIO ZONA 306	9	1	1	0	1	1	1	N 01	0	O	0	0						

Del mismo modo recibimos el archivo desde Equipo Trend - Colombia con la información del TT o estimados de venta de cada LN o FS para la Campaña “n” a balancear, así:

Calendar Demand Trends 2012 - Ecuador			
CP's	TISSUE TREND	BILLING TREND 2nd DAY	FINAL DAY
CP. 07/12	09/04/12	18/04/12	04/05/12
CP. 08/12	24/04/12	08/05/12	23/05/12
CP. 09/12	14/05/12	25/05/12	12/06/12
CP. 10/12	31/05/12	14/06/12	03/07/12
CP. 11/12	21/06/12	04/07/12	19/07/12
CP. 12/12	11/07/12	23/07/12	08/08/12
CP. 13/12	31/07/12	10/08/12	28/08/12
CP. 14/12	17/08/12	30/08/12	14/09/12
CP. 15/12	06/09/12	18/09/12	03/10/12
CP. 16/12	25/09/12	05/10/12	23/10/12
CP. 17/12	12/10/12	25/10/12	13/11/12
CP. 18/12	02/11/12	14/11/12	29/11/12
CP. 19/12	21/11/12	03/12/12	19/12/12

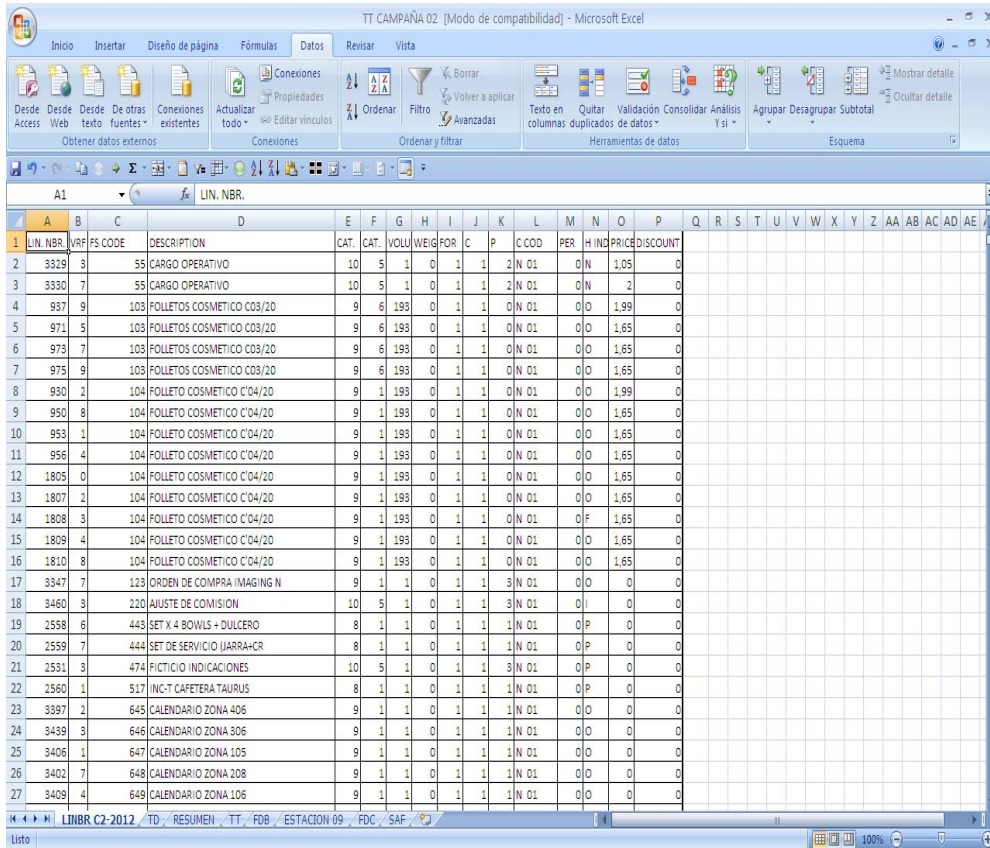
 <p>the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro: QSP EC SCH SP 1 003	Revisión: 1.0 Página: 5 de 47
BALANCEO DE LINEAS		



8.1.2 Una vez guardados estos dos archivos en la carpeta **“CAMPAÑA N”** procedemos a crear nuestra hoja de cálculo para consolidar la información necesaria para balancear, para esto abrimos la **“CARPETA N-1”**, abrimos el archivo con el nombre **“TT CAMPAÑA N”** y una vez abierto le damos **“Guardar**

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 6 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

Como” y le guardamos en la carpeta de “**CAMPAÑA N**” con el nombre respectivo a la campaña actual. Ej.: “TT Campaña 08”



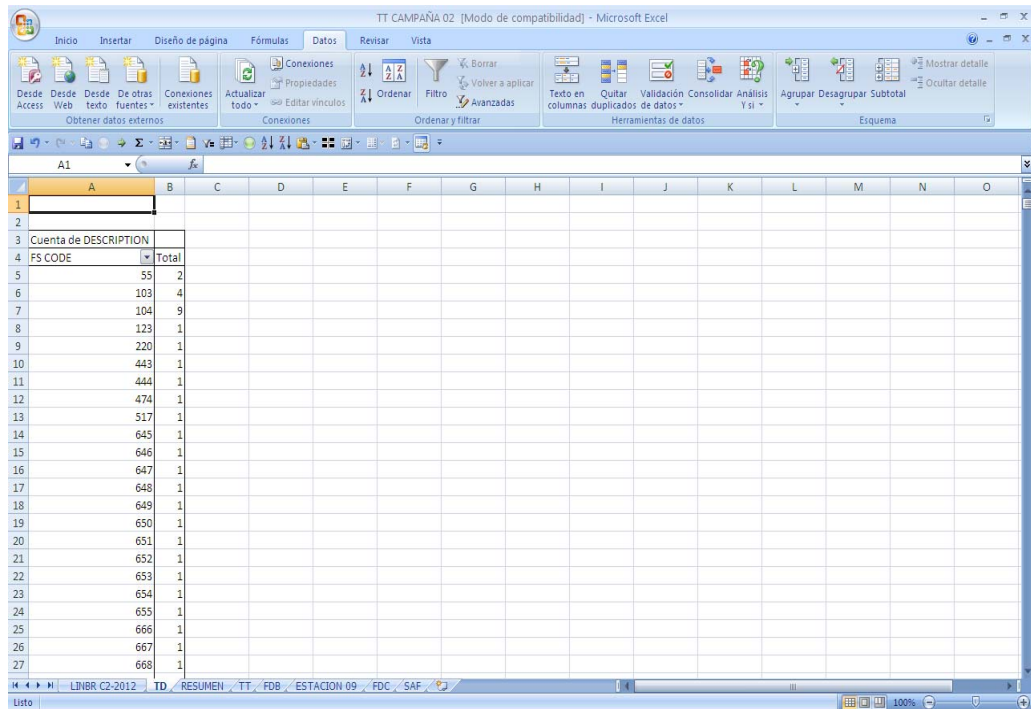
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE
1	LIN. NBR.	PS CODE	DESCRIPTION	CAT.	CAT.	VOLU	WEIG	FOR	C	P	C COD	PER	H IND	PRICE	DISCOUNT															
2	3329	3	55 CARGO OPERATIVO	10	5	1	0	1	1	2	N 01	O N	1.05	0																
3	3330	7	55 CARGO OPERATIVO	10	5	1	0	1	1	2	N 01	O N	2	0																
4	937	9	103 FOLLETO COSMETICO C03/20	9	6	193	0	1	1	0	N 01	O O	1.99	0																
5	971	5	103 FOLLETO COSMETICO C03/20	9	6	193	0	1	1	0	N 01	O O	1.65	0																
6	973	7	103 FOLLETO COSMETICO C03/20	9	6	193	0	1	1	0	N 01	O O	1.65	0																
7	975	9	103 FOLLETO COSMETICO C03/20	9	6	193	0	1	1	0	N 01	O O	1.65	0																
8	930	2	104 FOLLETO COSMETICO C'04/20	9	1	193	0	1	1	0	N 01	O O	1.99	0																
9	950	8	104 FOLLETO COSMETICO C'04/20	9	1	193	0	1	1	0	N 01	O O	1.65	0																
10	953	1	104 FOLLETO COSMETICO C'04/20	9	1	193	0	1	1	0	N 01	O O	1.65	0																
11	956	4	104 FOLLETO COSMETICO C'04/20	9	1	193	0	1	1	0	N 01	O O	1.65	0																
12	1805	0	104 FOLLETO COSMETICO C'04/20	9	1	193	0	1	1	0	N 01	O O	1.65	0																
13	1807	2	104 FOLLETO COSMETICO C'04/20	9	1	193	0	1	1	0	N 01	O O	1.65	0																
14	1808	3	104 FOLLETO COSMETICO C'04/20	9	1	193	0	1	1	0	N 01	O F	1.65	0																
15	1809	4	104 FOLLETO COSMETICO C'04/20	9	1	193	0	1	1	0	N 01	O O	1.65	0																
16	1810	8	104 FOLLETO COSMETICO C'04/20	9	1	193	0	1	1	0	N 01	O O	1.65	0																
17	3347	7	123 ORDEN DE COMPRA IMAGING N	9	1	1	0	1	1	3	N 01	O O	0	0																
18	3460	3	220 AJUSTE DE COMISION	10	5	1	0	1	1	3	N 01	O I	0	0																
19	2558	6	443 SET X 4 BOWLS + DULCERO	8	1	1	0	1	1	1	N 01	O P	0	0																
20	2559	7	444 SET DE SERVICIO JARRA+CR	8	1	1	0	1	1	1	N 01	O P	0	0																
21	2531	3	474 FICTICIO INDICACIONES	10	5	1	0	1	1	3	N 01	O P	0	0																
22	2560	1	517 INC-T CAFETERA TAURUS	8	1	1	0	1	1	1	N 01	O P	0	0																
23	3397	2	645 CALENDARIO ZONA 406	9	1	1	0	1	1	1	N 01	O O	0	0																
24	3439	3	646 CALENDARIO ZONA 306	9	1	1	0	1	1	1	N 01	O O	0	0																
25	3406	1	647 CALENDARIO ZONA 105	9	1	1	0	1	1	1	N 01	O O	0	0																
26	3402	7	648 CALENDARIO ZONA 208	9	1	1	0	1	1	1	N 01	O O	0	0																
27	3409	4	649 CALENDARIO ZONA 106	9	1	1	0	1	1	1	N 01	O O	0	0																

8.1.3 En este archivo (“TT Campaña 08”) abierto procedemos a eliminar toda la información de la primera hoja que éste contiene.

Copiamos la información que tiene el archivo de “LN – Campaña N” a esta hoja una vez hayamos borrados los datos.

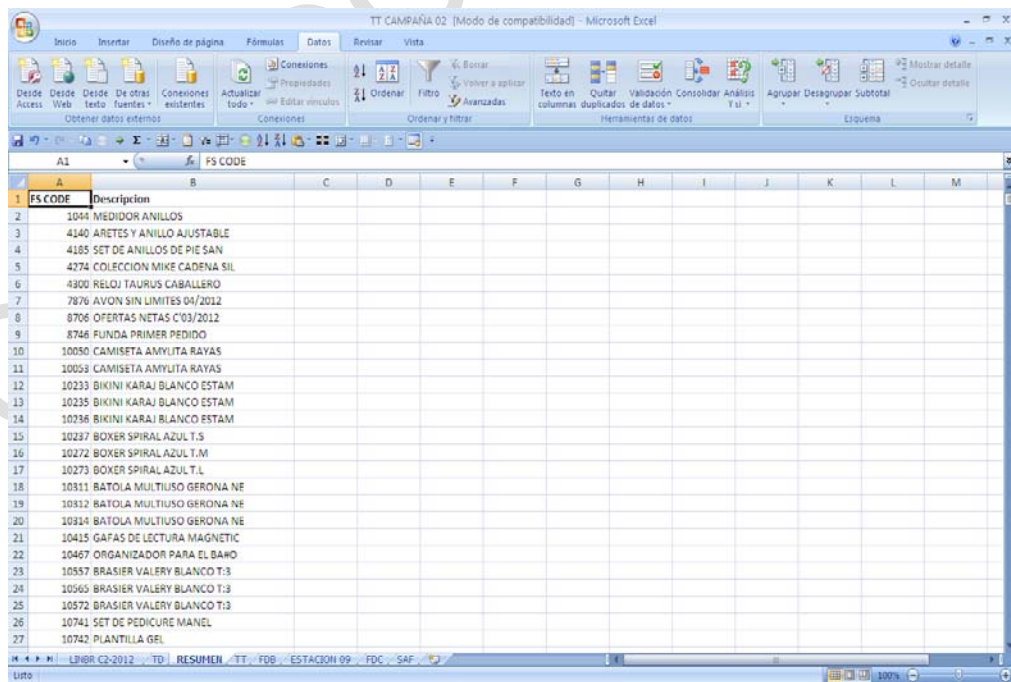
8.1.4 Procedemos a actualizar la hoja “TD” donde está la tabla dinámica para obtener los FS que salen en campaña, tomar en cuenta el rango de los datos y que los datos origen tengan el formato adecuado es decir, sin columnas ni filas en blanco.

 <p>the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 7 de 47
BALANCEO DE LINEAS		



Cuenta de DESCRIPTION	FS CODE	Total
	55	2
	103	4
	104	9
	123	1
	220	1
	443	1
	444	1
	474	1
	517	1
	645	1
	646	1
	647	1
	648	1
	649	1
	650	1
	651	1
	652	1
	653	1
	654	1
	655	1
	666	1
	667	1
	668	1

8.1.5 Copiamos la información de la “TD” y pegamos con **valores** en la hoja RESUMEN y agregamos la descripción de los mismos con la función BUSCARV del excel.

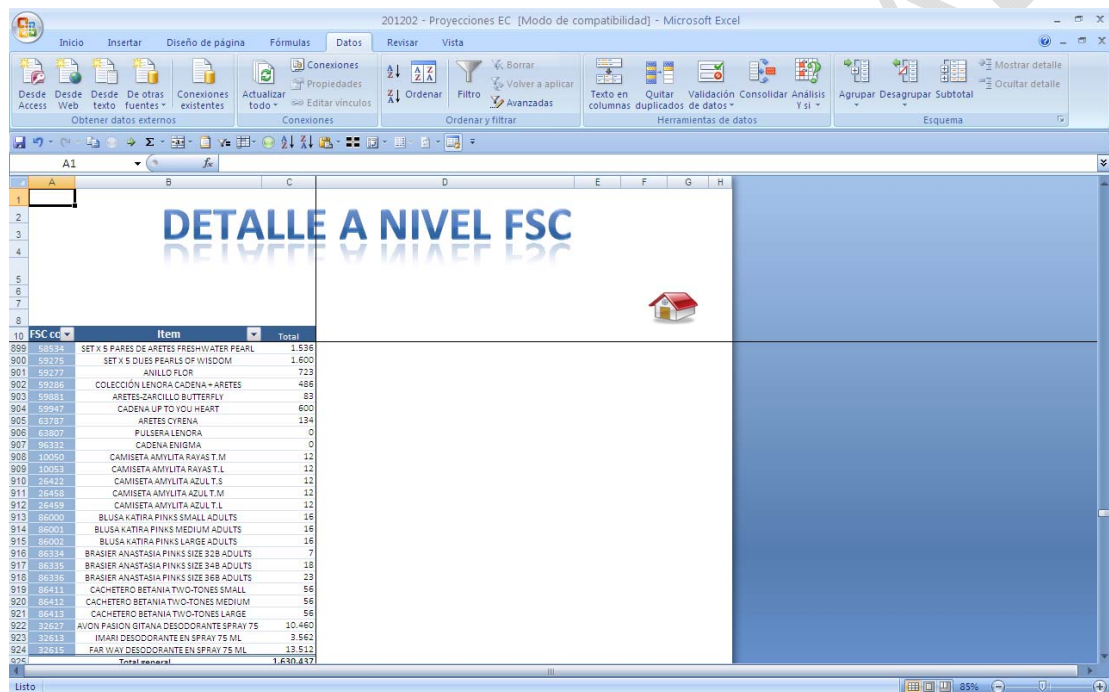


FS CODE	Description
1044	MEDIDOR ANILLOS
4140	ARETES Y ANILLO AJUSTABLE
4185	SET DE ANILLOS DE PIE SAN
4274	COLECCION MIKE CADENA SIL
4300	RELOJ TAURIUS CABALLERO
7876	AVON SIN LIMITES 04/2012
8706	OFERTAS NETAS C'03/2012
8746	FUNDA PRIMER PEDIDO
10050	CAMISETA AMYLITA RAYAS
10053	CAMISETA AMYLITA RAYAS
10233	BIKINI KARAJ BLANCO ESTAM
10235	BIKINI KARAJ BLANCO ESTAM
10336	BIKINI KARAJ BLANCO ESTAM
10237	BOXER SPIRAL AZUL T.S
10272	BOXER SPIRAL AZUL T.M
10273	BOXER SPIRAL AZUL T.L
10311	BATOLA MULTIUSO GERONA NE
10312	BATOLA MULTIUSO GERONA NE
10314	BATOLA MULTIUSO GERONA NE
10415	GAFAS DE LECTURA MAGNETIC
10467	ORGANIZADOR PARA EL BAWO
10557	BRASIER VALERY BLANCO T:3
10565	BRASIER VALERY BLANCO T:3
10572	BRASIER VALERY BLANCO T:3
10741	SET DE PEDICURE MANEL
10742	PLANTILLA GEL

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 8 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

En la hoja TT pegamos la información que nos envían en el archivo de estimados.

NOTA: El archivo de TT lo debemos consolidar en la tabla dinámica del mismo, el cual solamente dejamos para nosotros la información del FSC, ITEM y Total TT, que es la información que necesitamos.



201202 - Proyecciones EC [Modo de compatibilidad] - Microsoft Excel

DETALLE A NIVEL FSC

FSC cd	Item	Total
889	SET X 5 PANES DE AZÚCAR FRESH WATER PEARL	1.539
900	SET X 5 DUES PEARLS OF WISDOM	1.600
901	ANILLO FLOR	723
902	COLECCIÓN LENORA CADENA + ARETES	486
903	ARETES CARILLO BUTTERFLY	83
904	CADENA UP TO YOU HEART	600
905	ARETES CYRENA	134
906	PULSERA LENORA	0
907	CADENA ENIGMA	0
908	CAMISETA AMYLITA RAYAS T.M	12
909	CAMISETA AMYLITA RAYAS T.L	12
910	CAMISETA AMYLITA AZUL T.S	12
911	CAMISETA AMYLITA AZUL T.M	12
912	CAMISETA AMYLITA AZUL T.L	12
913	BLUSA KATIRA PINKS SMALL ADULTS	16
914	BLUSA KATIRA PINKS MEDIUM ADULTS	16
915	BLUSA KATIRA PINKS LARGE ADULTS	16
916	BRASIER ANASTASIA PINKS SIZE 32B ADULTS	7
917	BRASIER ANASTASIA PINKS SIZE 34B ADULTS	18
918	BRASIER ANASTASIA PINKS SIZE 36B ADULTS	23
919	CACHETERO BETANIA TWO-TONES SMALL	56
920	CACHETERO BETANIA TWO-TONES MEDIUM	56
921	CACHETERO BETANIA TWO-TONES LARGE	56
922	AVON PASION GITANA DESODORANTE SPRAY 75	10.460
923	IMANI DESODORANTE EN SPRAY 75 ML	3.562
924	FAB VIVAY DESODORANTE EN SPRAY 75 ML	13.512
925	Total nacional	1.630.437

8.1.6 Procedemos a segregar los productos que no van dentro de la línea de surtido ni de set table; para ello necesitamos la información de las hojas: FDB; ESTACION 09 ; FDC del archivo de una campaña anterior.

8.1.7 Procedemos a copiar en la hoja "Campaña #" tenemos los FS de campaña anterior con las ventas reales de esa campaña, la misma que nos sirve para asignar una ubicación en la línea de surtido para la facturación de Atrasadas en el día 1 y día 2 de la nueva campaña. Para establecer las cantidades estimadas y

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 9 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

aproximadas que saldrán como concepto de Atrasadas en los días 1 y 2, debemos:

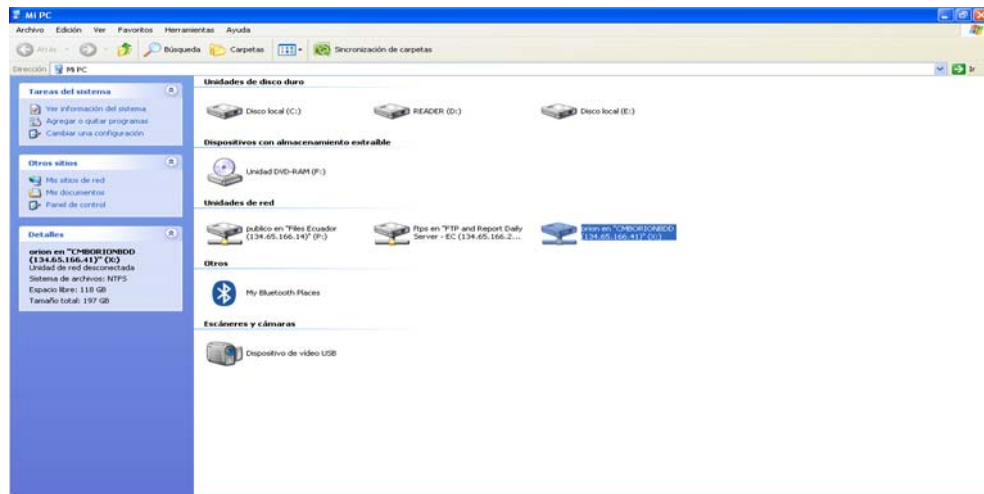
- a) Con la fórmula "BUSCARV" del Excel, realizar un cruce de las refs. de la cmp anterior vs. las refs. de la cmp nueva; y dejar las refs. que únicamente saldrán por concepto de Atrasadas, es decir, no se repiten en la cmp nueva;
- b) Depurar las refs. que posiblemente no saldrán en base al análisis del mix de información como: su stock, tránsitos, cobertura, ciclo de vida, etc.;
- c) Ordenar de mayor a menor en base a la proyección total que haya tenido en dicha campaña;
- d) Establecer un porcentaje en base a las probabilidades que tenga en cuanto a la cantidad facturada diariamente (aprox. un 35% para refs. que se hayan facturado mayor a 3000 unds.; 30% menores a 3 mil y mayores a 2,000 unds.; 25% menores a 2,500 y mayores a 700 unds.; y así sucesivamente disminuir el porcentaje asignado en base al criterio del analista, hasta llegar a un 2% para el resto de refs. **Nota:** Esto dependerá también de qué tan fuerte haya sido la cmp, alguna oferta especial que tendrá mayor venta, el día en que inicia la cmp, entre otros criterios.

PD: Un 90% a 95% aprox. de las refs. que se facturarán como Atrasadas irán al Set Table.

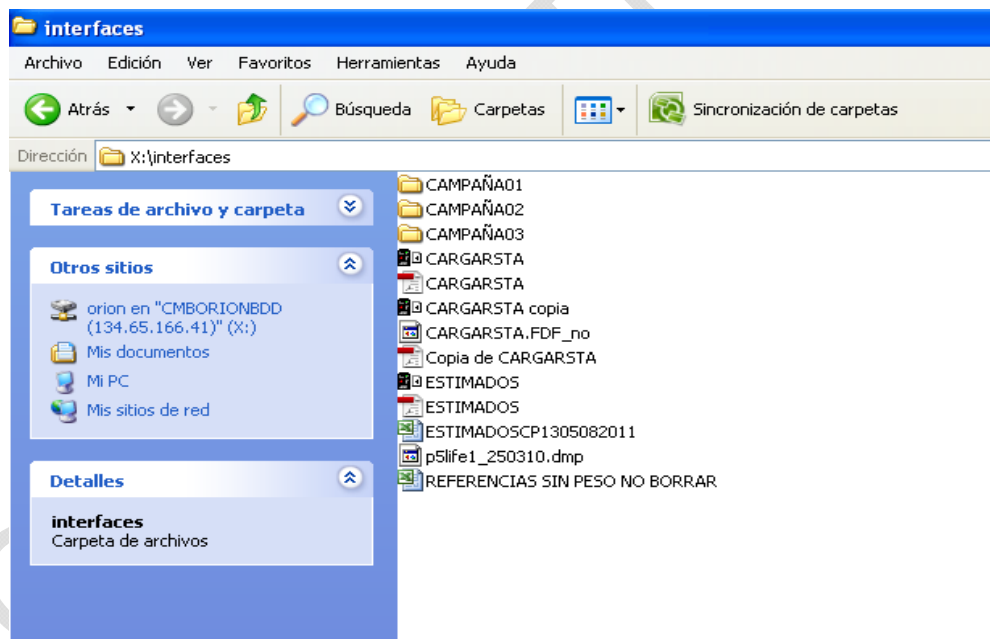
8.1.8 En la hoja TT ordenamos de mayor a menor de acuerdo a las columna "Total" y copiamos los primeros 819 FS's, que son los que irán desde la estación 51 a la estación 59.

8.1.9 Abrimos en el escritorio el icono MI PC y seleccionamos el icono de ORION

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 10 de 47
BALANCEO DE LINEAS		



y posteriormente clic en “ interfaces” y abrimos el archivo que contenga como título “ESTIMADOSCP1305082011”



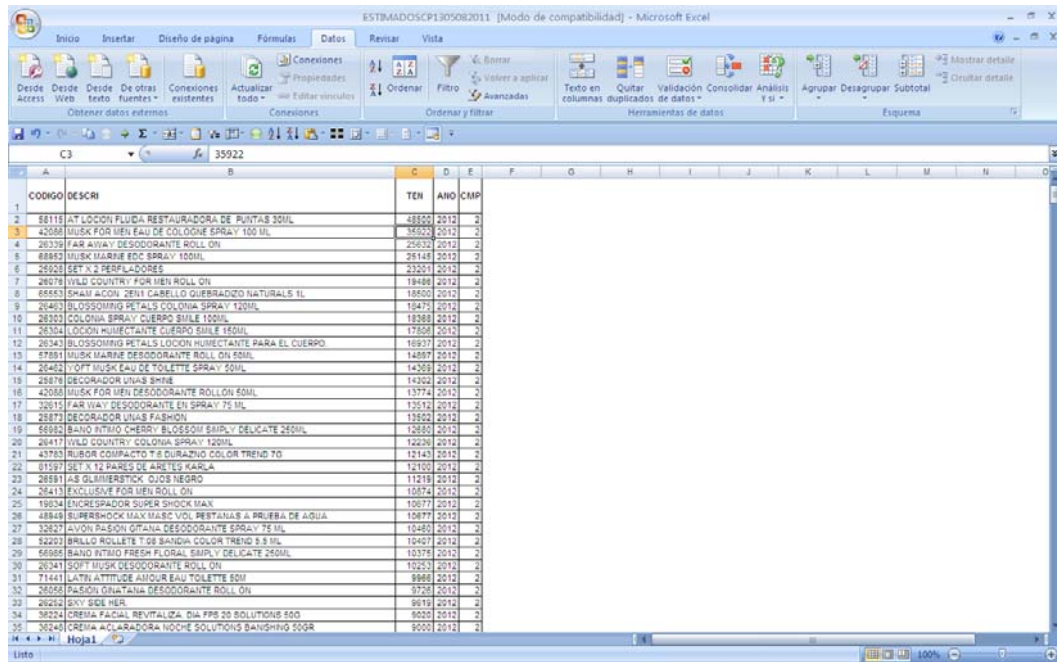
En este archivo pegamos los datos de los aproximadamente 1,800 refs. que se deberán cargar al Orion (**nunca salen menos de 1,500 refs.**) fs con su demanda o proyección de ventas. Adicional, copiamos el año y el número de campaña (en el Airs las letras van desde la A hasta la G nomás).

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 11 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

Ej.:

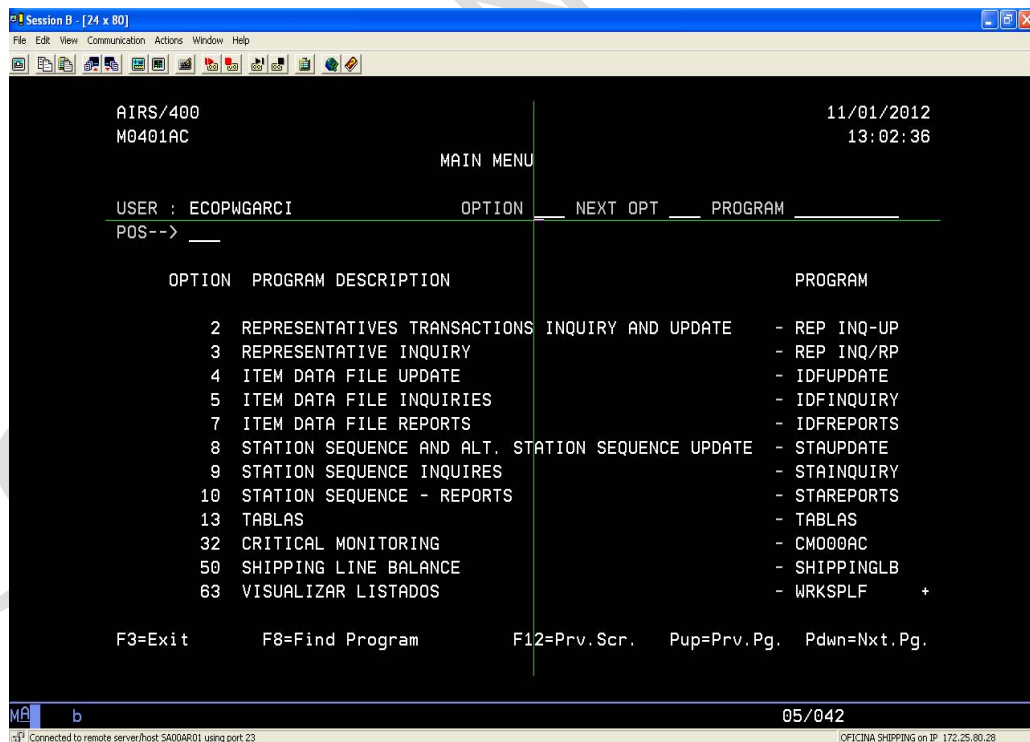
	1 - 19	A - G
Año	Cmp	Letra
2013	15	C
2013	16	D
2013	17	E
2013	18	F
2013	19	G
2014	1	A
2014	2	B
2014	3	C
2014	4	D
2014	5	E
2014	6	F
2014	7	G
2014	8	A
2014	9	B
2014	10	C
2014	11	D
2014	12	E
2014	13	F
2014	14	G
2014	15	A
2014	16	B
2014	17	C
2014	18	D
2014	19	E
2015	1	F
2015	2	G
2015	3	A
2015	4	B
2015	5	C
2015	6	D
2015	7	E
2015	8	F
2015	9	G
etc.	etc.	etc.

 <p>the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 12 de 47
BALANCEO DE LINEAS		



CODE	DESCR	TEN	AÑO	CMP
58115	AT LOCION FLUIDA RESTAURADORA DE PUNTAS 300ML	48500	2012	2
42088	MUSK FOR MEN EAU DE COLOGNE SPRAY 100 ML	35000	2012	2
20339	FAR AWAY DESODORANTE ROLL ON	25032	2012	2
88840	MUSK MARINE EDC SPRAY 100ML	26148	2012	2
25220	SET X 2 PERFUMES	23201	2012	2
28078	WILD COUNTRY FOR MEN ROLL ON	19486	2012	2
85553	SHAM ACON 2EN1 CABELLO GUERRADIZO NATURALIS EL	18500	2012	2
20450	BLOSSOMING PETALS COLONIA SPRAY 120ML	15675	2012	2
28301	COLONIA SPRAY CUERPO SMILE 100ML	18368	2012	2
25304	LOCION HUMECTANTE CUERPO SMILE 150ML	17508	2012	2
20343	BLOSSOMING PETALS LOCION HUMECTANTE PARA EL CUERPO	16937	2012	2
57881	MUSK MARINE DESODORANTE ROLL ON 50ML	14897	2012	2
20452	SOFT MUSK EAU DE TOILETTE SPRAY 200ML	14258	2012	2
20878	DECORADOR UNAS SHINE	14002	2012	2
42088	MUSK FOR MEN DESODORANTE ROLL ON 50ML	13774	2012	2
32015	FAR WAY DESODORANTE EN SPRAY 75 ML	12512	2012	2
28872	DECORADOR UNAS FASHION	12023	2012	2
55882	BAND INTIMO CHERRY BLOSSOM SIMPLY DELICATE 240ML	12000	2012	2
20417	WILD COUNTRY COLONIA SPRAY 120ML	12026	2012	2
43783	RUBOR COMPACTO T 8 DURAZHO COLOR TREND YD	12143	2012	2
81597	DEL X 12 PAREOS DE ANTES MARLA	12000	2012	2
28818	OLIVIERSTOCK OJOS NEGRO	11219	2012	2
20413	EXCLUSIVE FOR MEN ROLL ON	10874	2012	2
19034	ENCRESADOR SUPER SHOCK MAN	10077	2012	2
48848	BURRSHOCK MAX MUSC VOL RESTAURAS A PRUEBA DE AGUA	10877	2012	2
32027	AVON PASEO OPTIMA DESODORANTE SPRAY 75 ML	10400	2012	2
52200	BRILLO ROLLETE T 08 SANDIA COLOR TREND 5.5 ML	10407	2012	2
55885	BAND INTIMO FRESH FLORAL SIMPLY DELICATE 240ML	10379	2012	2
20341	SOFT MUSK DESODORANTE ROLL ON	10252	2012	2
71441	LATIN ATTITUDE AIGOUR EAU TOILETTE 50ML	9868	2012	2
28258	PARSON GRATIANA DESODORANTE ROLL ON	9728	2012	2
20212	SKY SIDE HER	9819	2012	2
30224	CREMA FACIAL REVITALIZA DIA FPS 20 SOLUTIONS 50G	8000	2012	2
20240	CREMA ACLARADORA NOCHE SOLUTIONS BANSING 50GR	8000	2012	2

1. Abrimos el AIRS en el escritorio y seleccionamos la opción 717 “Modulo Interfases para ORION”



```

Session B - [24 x 80]
File Edit View Communication Actions Window Help

AIRS/400                                     11/01/2012
M0401AC                                     13:02:36

MAIN MENU

USER : ECOMPWARGCI      OPTION  NEXT OPT  PROGRAM
POS-->

OPTION  PROGRAM DESCRIPTION                                PROGRAM

 2 REPRESENTATIVES TRANSACTIONS INQUIRY AND UPDATE        - REP INQ-UP
 3 REPRESENTATIVE INQUIRY                                  - REP INQ/RP
 4 ITEM DATA FILE UPDATE                                  - IDUFUPDATE
 5 ITEM DATA FILE INQUIRIES                               - IDFINQUIRY
 7 ITEM DATA FILE REPORTS                                 - IDFREPORST
 8 STATION SEQUENCE AND ALT. STATION SEQUENCE UPDATE      - STAUPDATE
 9 STATION SEQUENCE INQUIRES                               - STAINQUIRY
10 STATION SEQUENCE - REPORTS                              - STAREPORST
13 TABLAS                                                  - TABLAS
32 CRITICAL MONITORING                                    - CM000AC
50 SHIPPING LINE BALANCE                                  - SHIPPINGLB
63 VISUALIZAR LISTADOS                                     - WRKSPLF +

F3=Exit      F8=Find Program      F12=Prv.Scr.  Pup=Prv.Pg.  Pdown=Nxt.Pg.

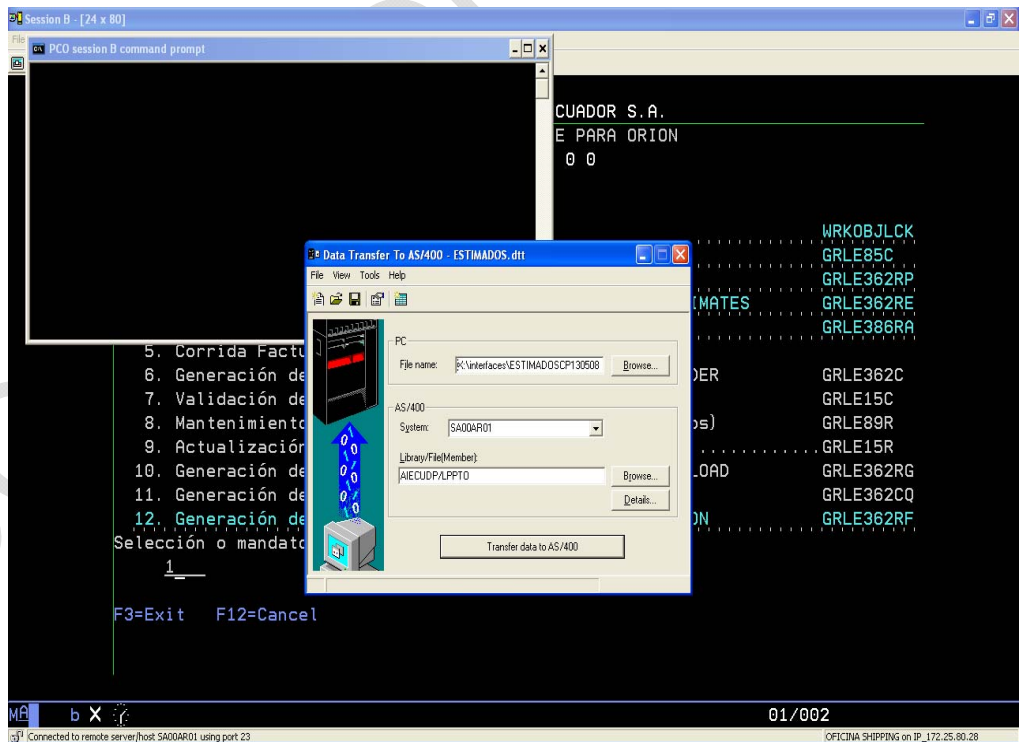
ME  b                                              05/042
i3 Connected to remote server/host SA00AP01 using port 23  OFICINA SHIPPING on IP 172.25.80.28
  
```


	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 13 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

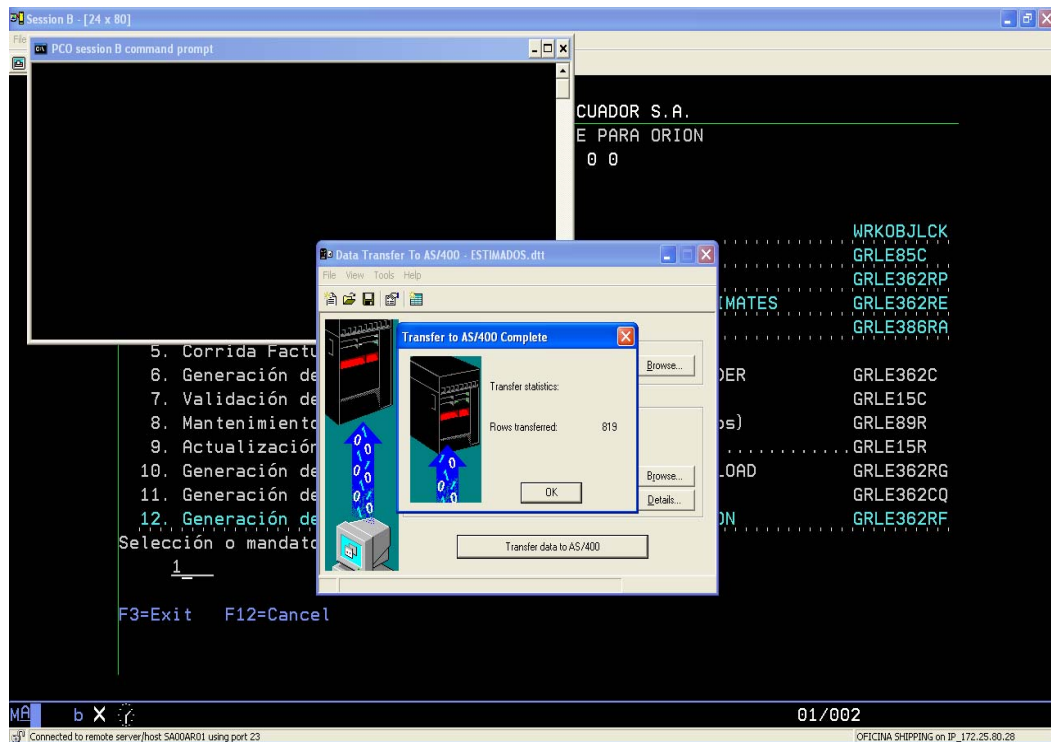
2. Le damos la opción 1:



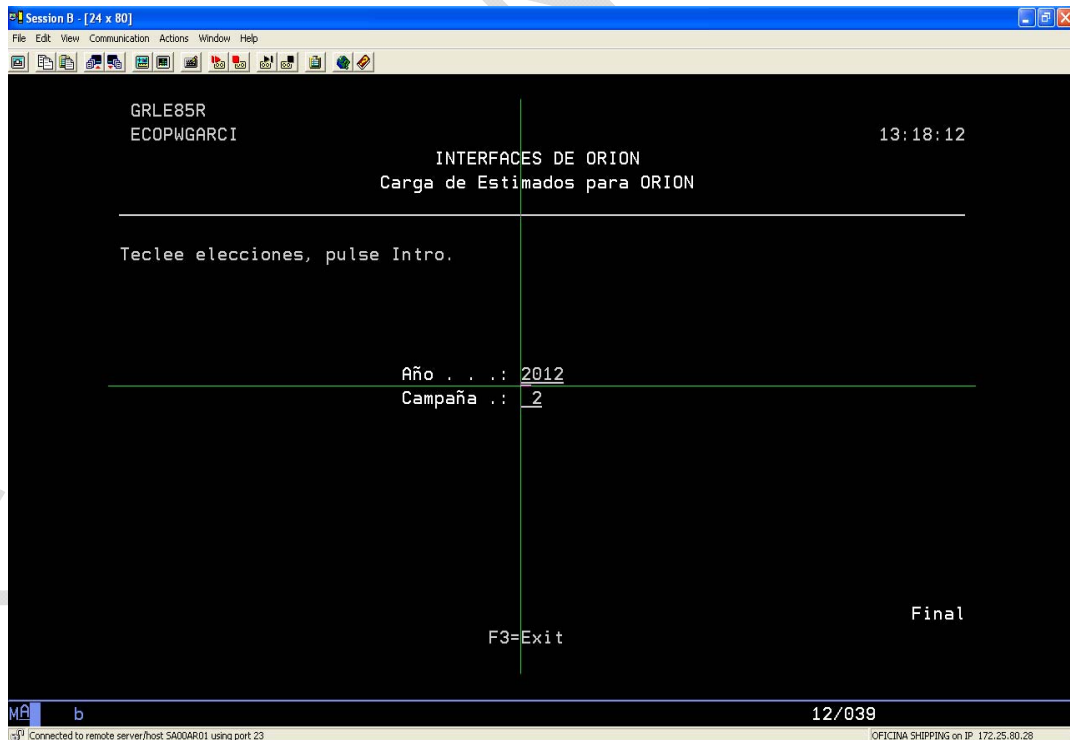
3. Seleccionamos el archivo guardado anteriormente ("ESTIMADOSCP1305082011") para cargar los estimados de venta



	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 14 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

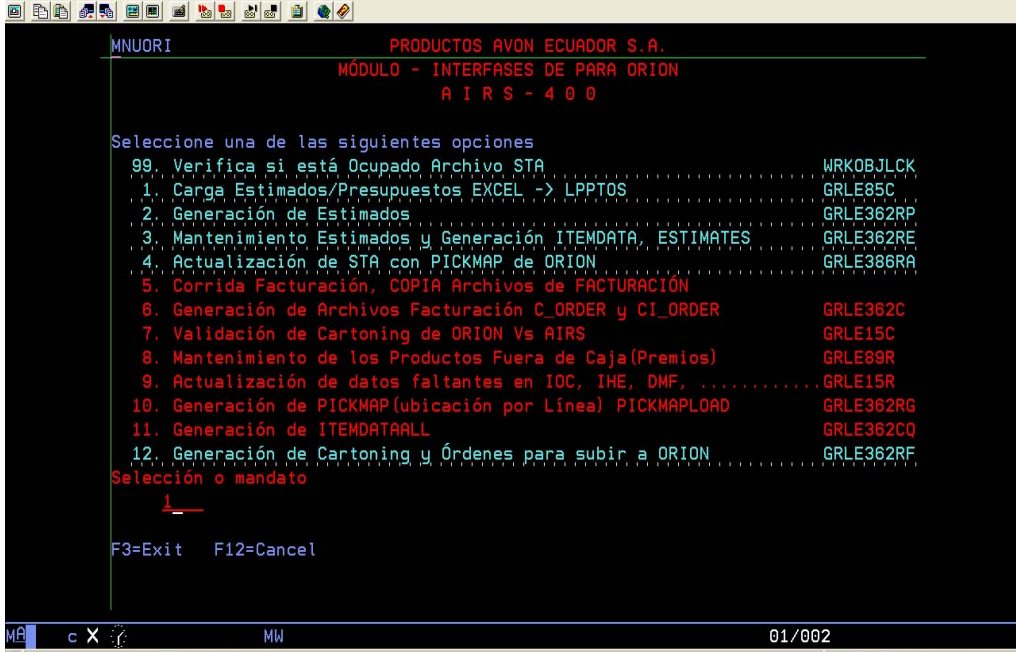


Ingresamos el año y la campaña q estamos balanceando.



 <p>the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 15 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

4. Ingresamos a la



Session C - [24 x 80]

MNUORI PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A.
MÓDULO - INTERFASES DE PARA ORION
AIRS - 4 0 0

Seleccione una de las siguientes opciones

99. Verifica si está Ocupado Archivo STA	WRKOBJLCK
1. Carga Estimados/Presupuestos EXCEL -> LPPTOS	GRLE85C
2. Generación de Estimados	GRLE362RP
3. Mantenimiento Estimados y Generación ITEMDATA, ESTIMATES	GRLE362RE
4. Actualización de STA con PICKMAP de ORION	GRLE362RA
5. Corrida Facturación, COPIA Archivos de FACTURACIÓN	
6. Generación de Archivos Facturación C_ORDER y CI_ORDER	GRLE362C
7. Validación de Cartoning de ORION Vs AIRS	GRLE15C
8. Mantenimiento de los Productos Fuera de Caja(Premios)	GRLE89R
9. Actualización de datos faltantes en IOC, IHE, DMF,	GRLE15R
10. Generación de PICKMAP(ubicación por Línea) PICKMAPLOAD	GRLE362RG
11. Generación de ITEMDATAALL	GRLE362CQ
12. Generación de Cartoning y Órdenes para subir a ORION	GRLE362RF

Selección o mandato
1

F3=Exit F12=Cancel

MA c X MW 01/002


Connected to remote server/host SA00AR01 using port 23

SHIPPING OFICINA on IP_172.25.80.28

Inicio Wilson Garcia - L... interfaces 2 psms 2 NTVM.EXE 134.65.166.41 ... PCO session C... ES 18:12

5.

6. y digitamos el año y la campaña y la letra S.



Session B - [24 x 80]

File Edit View Communication Actions Window Help

GRLE362RP PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A. 11/01/12
ECOPWGARCI Interfaces ORION 13:19:05

Ingrese datos para generar interfaces

Año	% Presupuesto : 100
Campaña	% SAF 100
	% Ventas . . . : 5

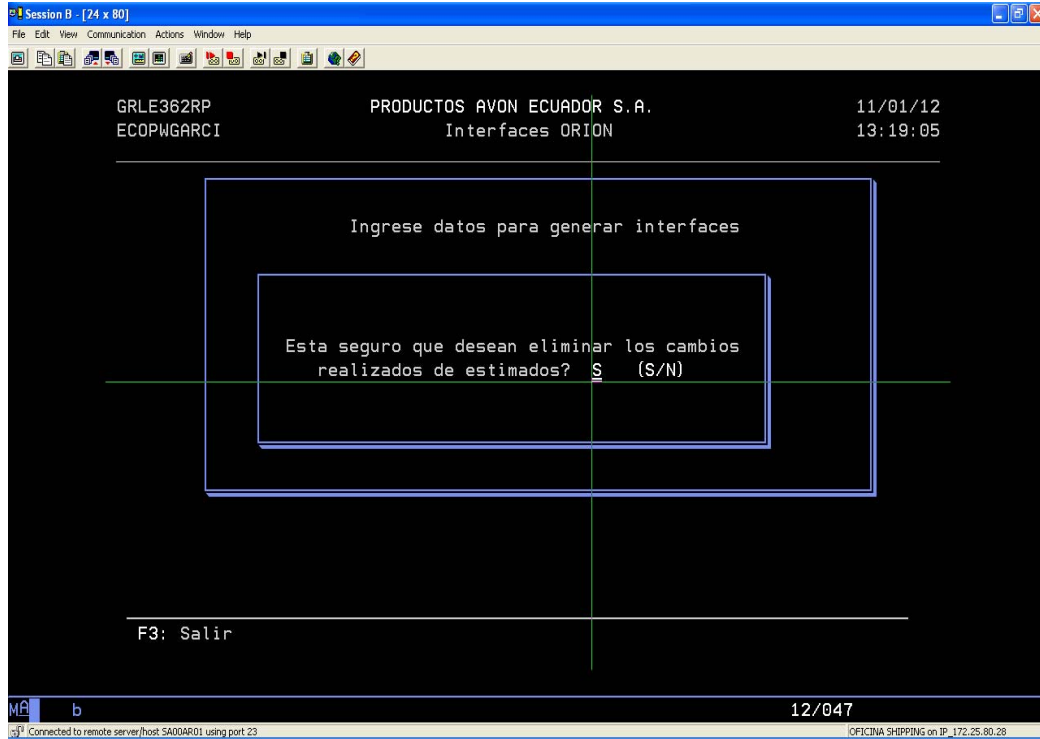
F3: Salir

MA b 09/035

Connected to remote server/host SA00AR01 using port 23

OFICINA SHIPPING on IP_172.25.80.28

 <p>the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 16 de 47
BALANCEO DE LINEAS		



Session B - [24 x 80]

File Edit View Communication Actions Window Help

GRLE362RP PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A. 11/01/12
ECOPWGARCI Interfaces ORION 13:19:05

Ingrese datos para generar interfaces

Esta seguro que desean eliminar los cambios
realizados de estimados? S (S/N)

F3: Salir

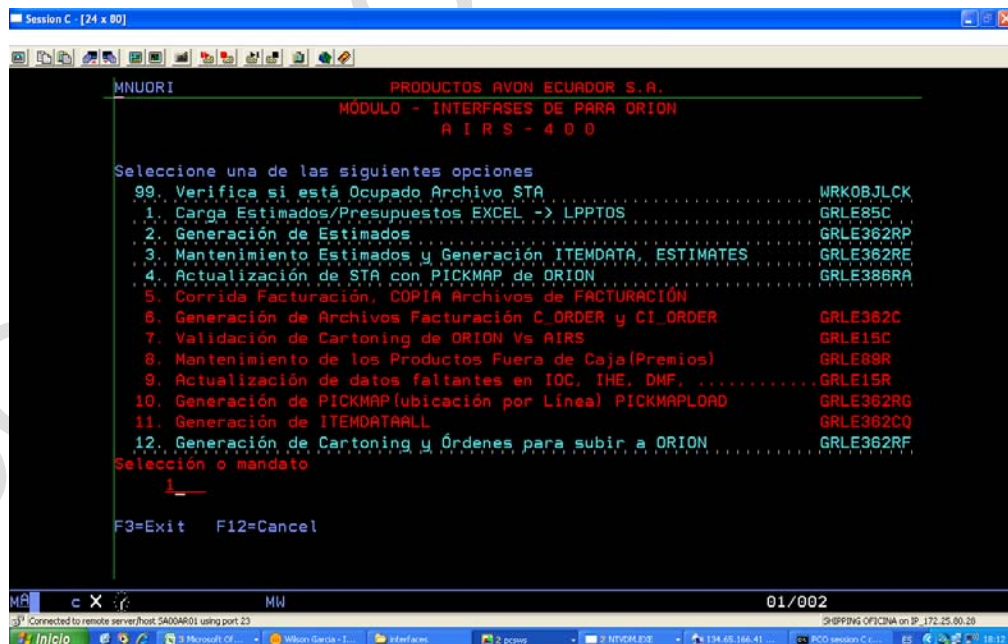
12/047

Connected to remote server/host: S400AR01 using port: 23

OFICINA SHIPPING on IP: 172.25.80.28

Para salir al menú principal de damos F3.

7. Le damos la opción 3



Session C - [24 x 80]

File Edit View Communication Actions Window Help

MNUORI PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A.
MÓDULO - INTERFASES DE PARA ORION
A I R S - 4 0 0

Seleccione una de las siguientes opciones

99. Verifica si está Ocupado Archivo STA	WRK0BJLCK
1. Carga Estimados/Presupuestos EXCEL -> LPPTOS	GRLE85C
2. Generación de Estimados	GRLE362RP
3. Mantenimiento Estimados y Generación ITEMDATA, ESTIMATES	GRLE362RE
4. Actualización de STA con PICKMAP de ORION	GRLE368RA
5. Corrida Facturación, COPIA Archivos de FACTURACIÓN	
6. Generación de Archivos Facturación C.ORDER y CI.ORDER	GRLE362C
7. Validación de Cartoning de ORION Vs AIRS	GRLE15C
8. Mantenimiento de los Productos Fuera de Caja(Premios)	GRLE88R
9. Actualización de datos faltantes en IOC, IHE, DMF,	GRLE15R
10. Generación de PICKMAP(ubicación por Línea) PICKMAPLOAD	GRLE362RG
11. Generación de ITEMDATAALL	GRLE362CQ
12. Generación de Cartoning y Órdenes para subir a ORION	GRLE362RF

Selección o mandato
1

F3=Exit F12=Cancel

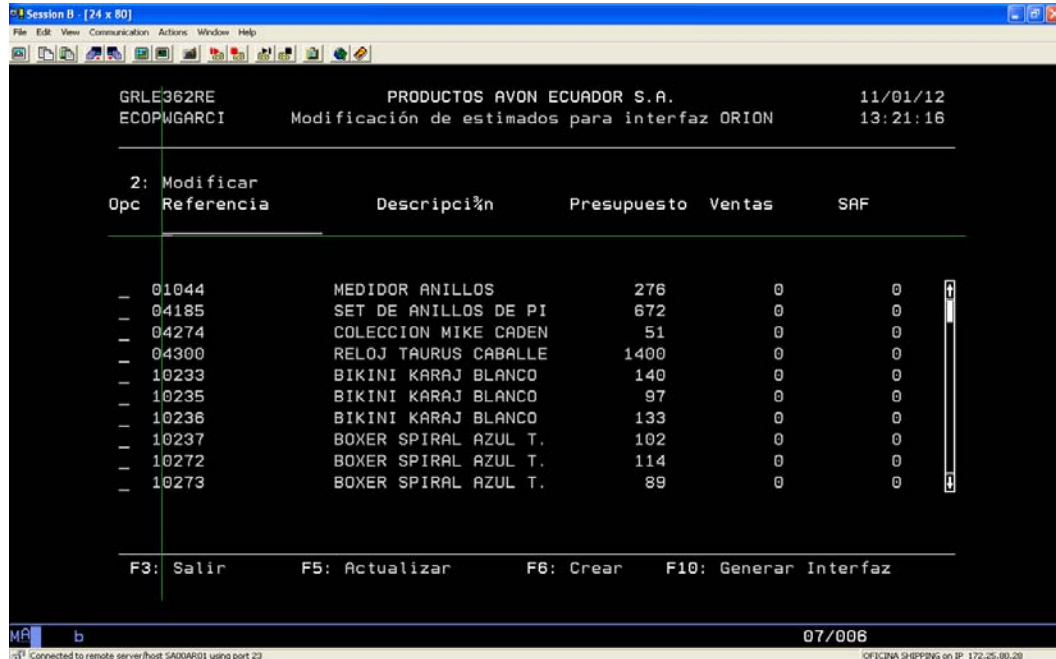
01/002

Connected to remote server/host: S400AR01 using port: 23

SHIPPING OFICINA on IP: 172.25.80.28

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 17 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

8. y comprobamos q los datos sean los correctos,



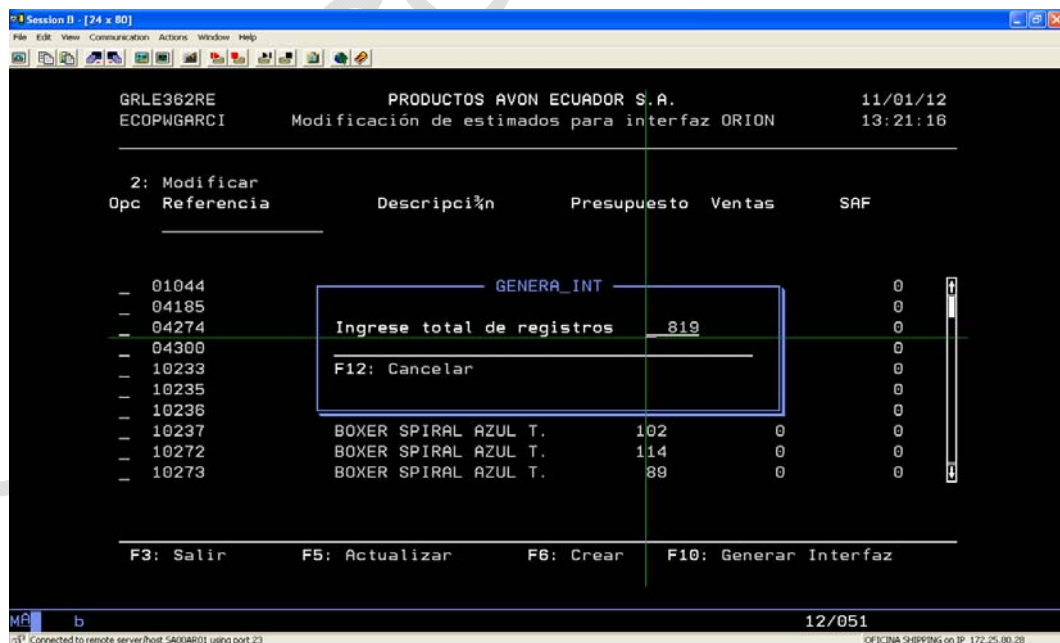
GRLE362RE PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A. 11/01/12
ECOPWGARCI Modificación de estimados para interfaz ORION 13:21:16

Opc	Referencia	Descripción	Presupuesto	Ventas	SAF
-	01044	MEDIDOR ANILLOS	276	0	0
-	04185	SET DE ANILLOS DE PI	672	0	0
-	04274	COLECCION MIKE CADEN	51	0	0
-	04300	RELOJ TAURUS CABALLE	1400	0	0
-	10233	BIKINI KARAJ BLANCO	140	0	0
-	10235	BIKINI KARAJ BLANCO	97	0	0
-	10236	BIKINI KARAJ BLANCO	133	0	0
-	10237	BOXER SPIRAL AZUL T.	102	0	0
-	10272	BOXER SPIRAL AZUL T.	114	0	0
-	10273	BOXER SPIRAL AZUL T.	89	0	0

F3: Salir F5: Actualizar F6: Crear F10: Generar Interfaz

07/006

9. Le damos la función F10 : “Generar Interfase” y digitamos el número de datos en este caso 819 FS cargados en el sistema (**Nota:** Nunca debiera ser menor a 1,500 refs. por cmp).



GRLE362RE PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A. 11/01/12
ECOPWGARCI Modificación de estimados para interfaz ORION 13:21:16

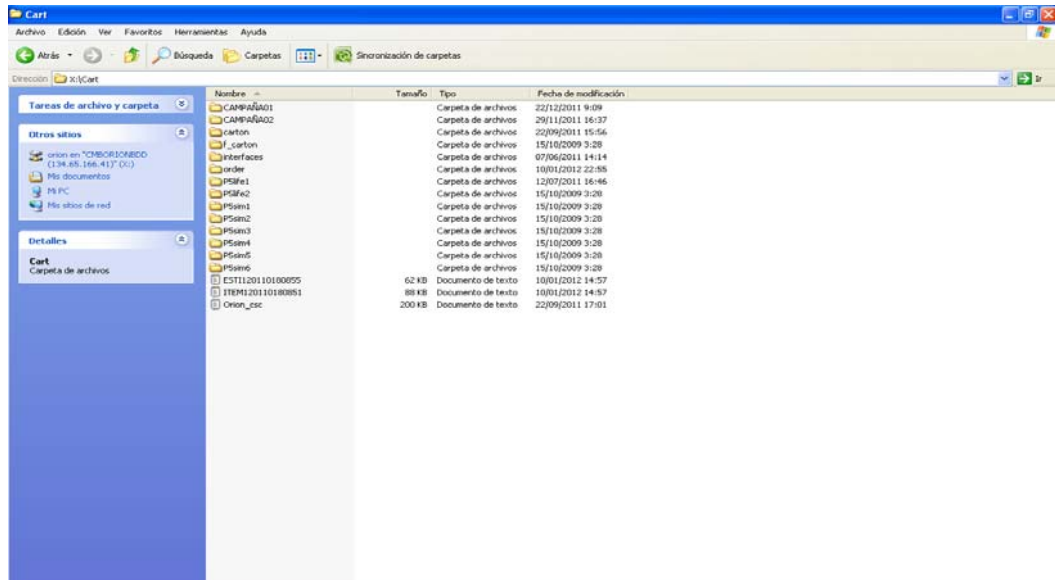
Opc	Referencia	Descripción	Presupuesto	Ventas	SAF
-	01044			0	0
-	04185			0	0
-	04274			0	0
-	04300			0	0
-	10233			0	0
-	10235			0	0
-	10236			0	0
-	10237	BOXER SPIRAL AZUL T.	102	0	0
-	10272	BOXER SPIRAL AZUL T.	114	0	0
-	10273	BOXER SPIRAL AZUL T.	89	0	0

F3: Salir F5: Actualizar F6: Crear F10: Generar Interfaz

12/051

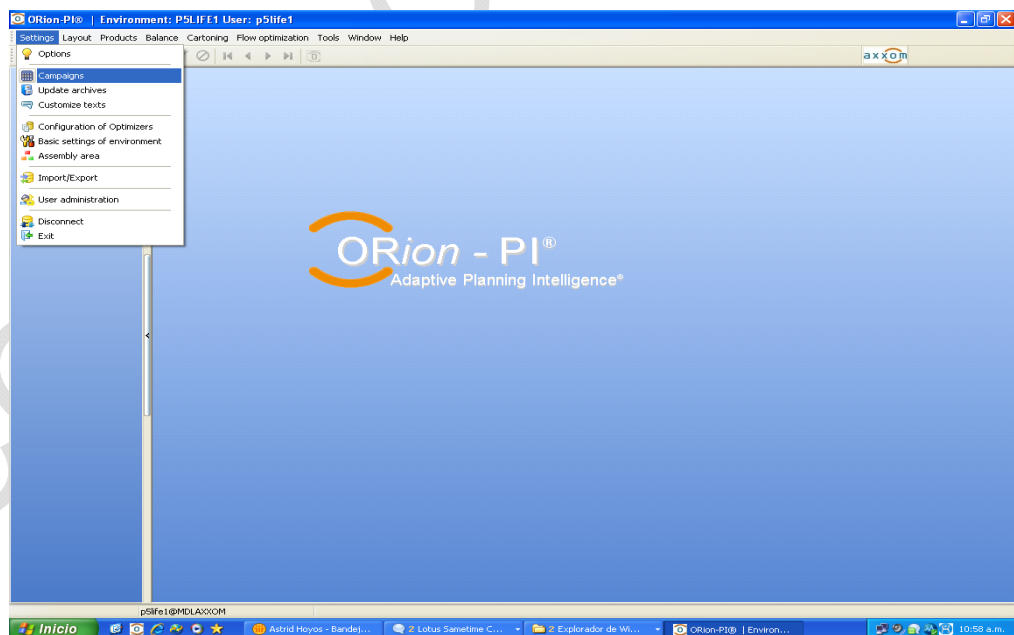
 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 18 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

De esta interfase se generan dos archivos “txt” llamados: “ITEMDATA” y “ESTIMATES”, las cuales encuentran en la carpeta de ORION , subcarpeta “CART” y procedemos a revisar y cuadrar la cantidad de refs. transferidas.

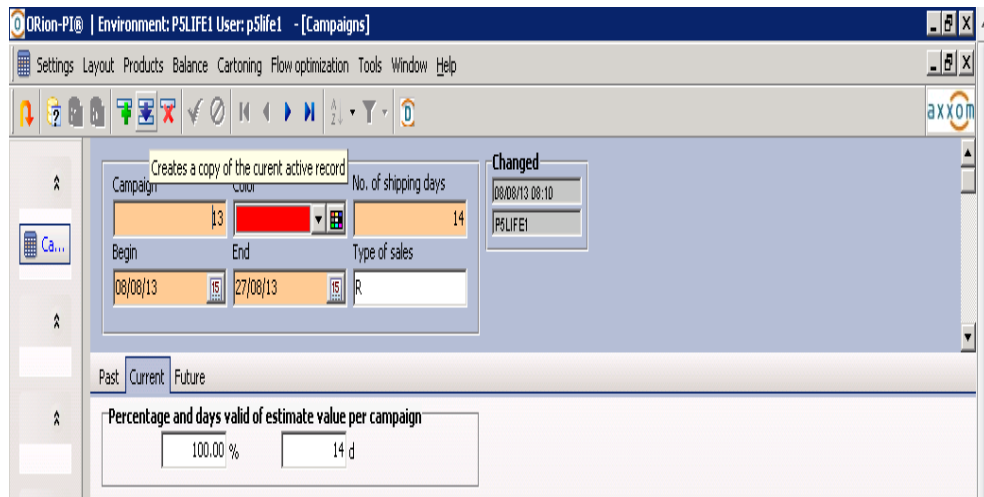


8.2 Procedimiento Balanceo en el sistema ORION

1. Click en Settings/Campaign y se escoge la última campaña balanceada.



 <p>the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 19 de 47
BALANCEO DE LINEAS		



ORion-PI@ | Environment: PSLIFE1 User: pSLIFE1 - [Campaigns]

Settings Layout Products Balance Cartoning Flow optimization Tools Window Help

Creates a copy of the current active record

Campaign: 13 Color: [Red] No. of shipping days: 14

Begin: 08/08/13 End: 27/08/13 Type of sales: R

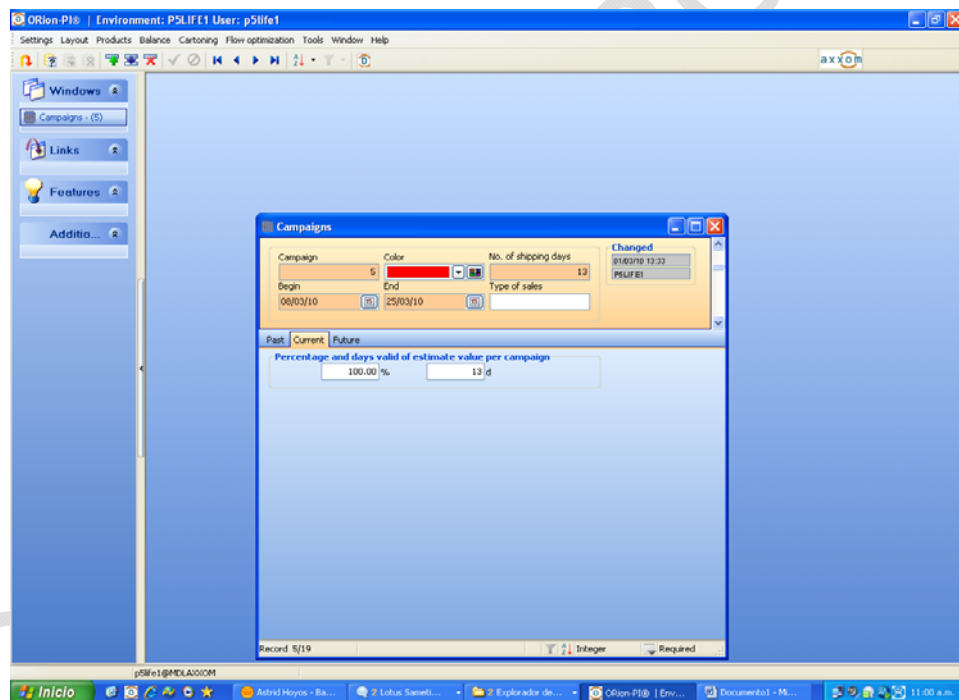
Changed: 08/08/13 08:10 PSLIFE1

Past Current Future

Percentage and days valid of estimate value per campaign

100.00 % 14 d

Se graban las fechas de las campañas en Orion. La fecha inicial corresponde al primer día de Procesamiento y la fecha final de Procesamiento.



ORion-PI@ | Environment: PSLIFE1 User: pSLIFE1

Settings Layout Products Balance Cartoning Flow optimization Tools Window Help

Campaigns (5)

Links

Features

Additio...

Campaigns

Campaign: 5 Color: [Red] No. of shipping days: 12

Begin: 08/03/10 End: 25/03/10 Type of sales: R

Changed: 01/03/10 13:32 PSLIFE1

Past Current Future

Percentage and days valid of estimate value per campaign

100.00 % 13 d

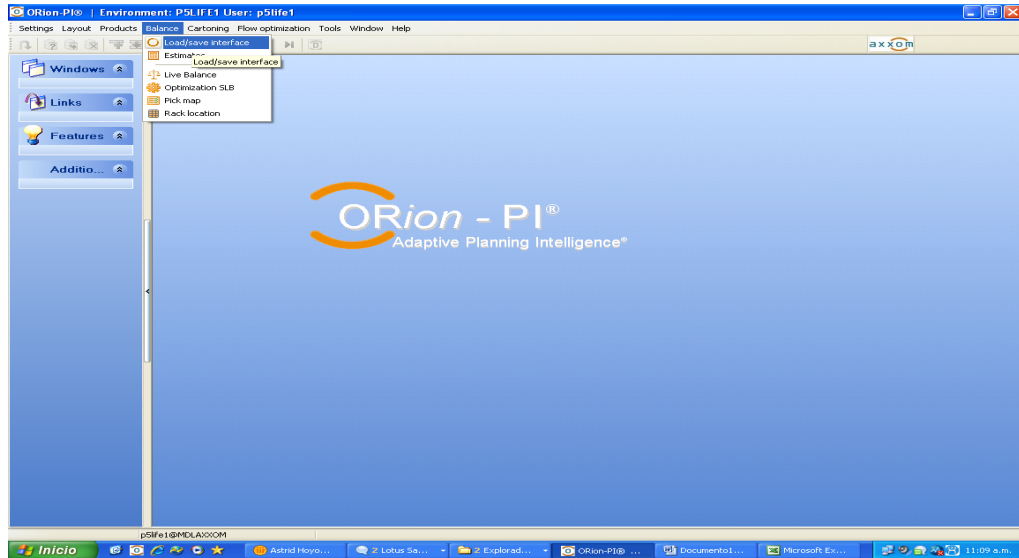
Record 5/19

Integer Required

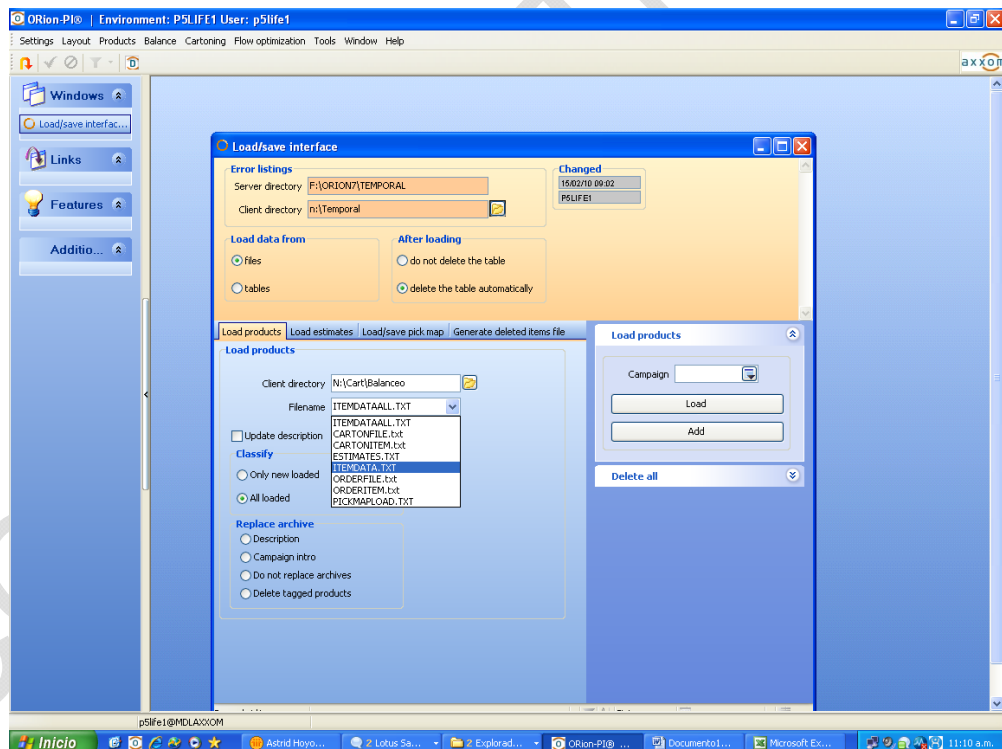
Tener en cuenta la fecha del calendario, fecha de procesamiento.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 20 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

CARGAR ITEMDATA Y ESTIMATES

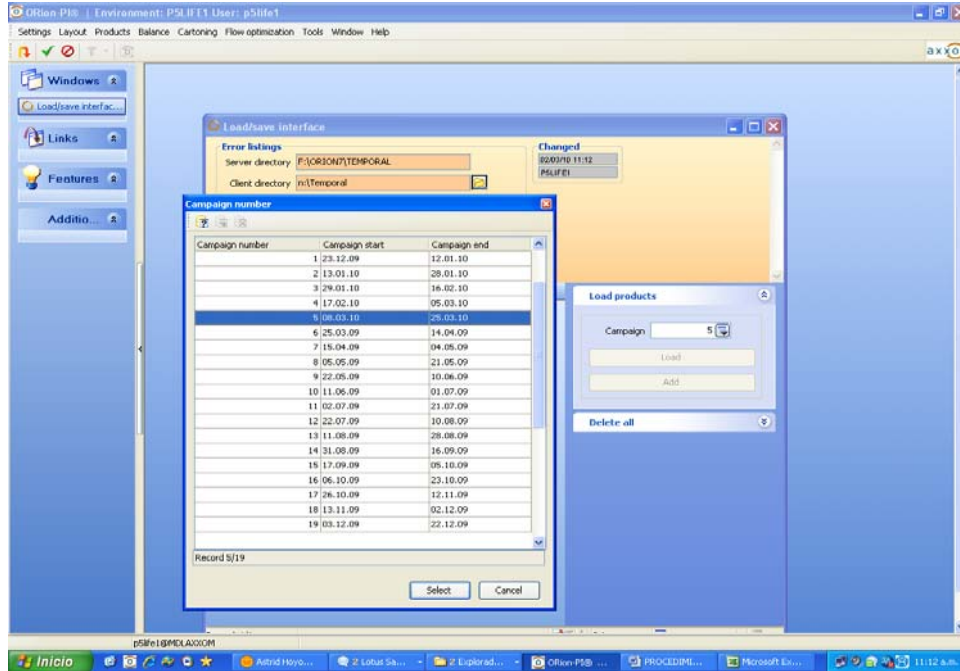


Se escoge el archivo ITEMDATA.txt

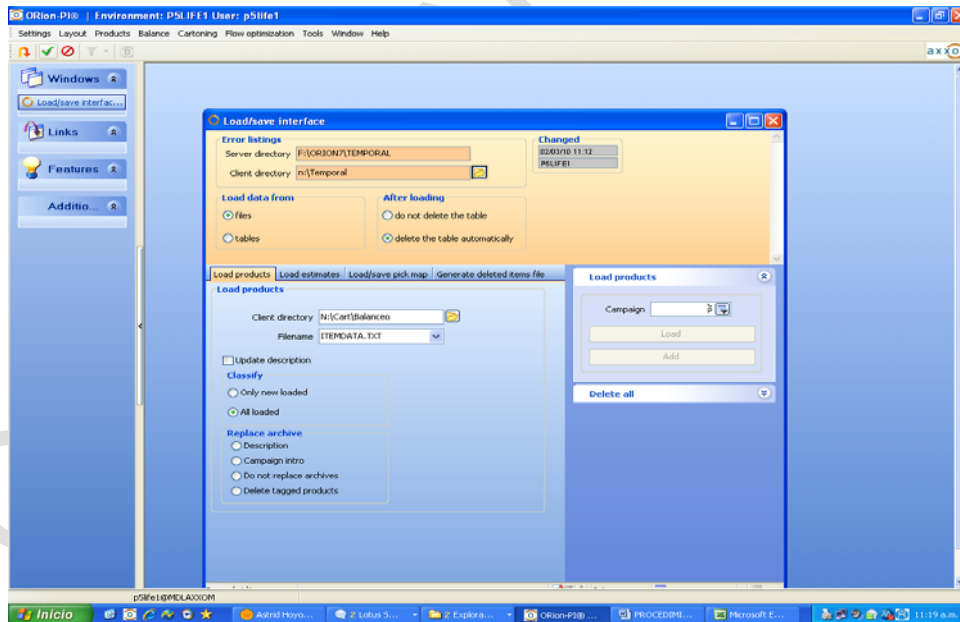


Se escoge la campaña a montar

 <p>the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 21 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

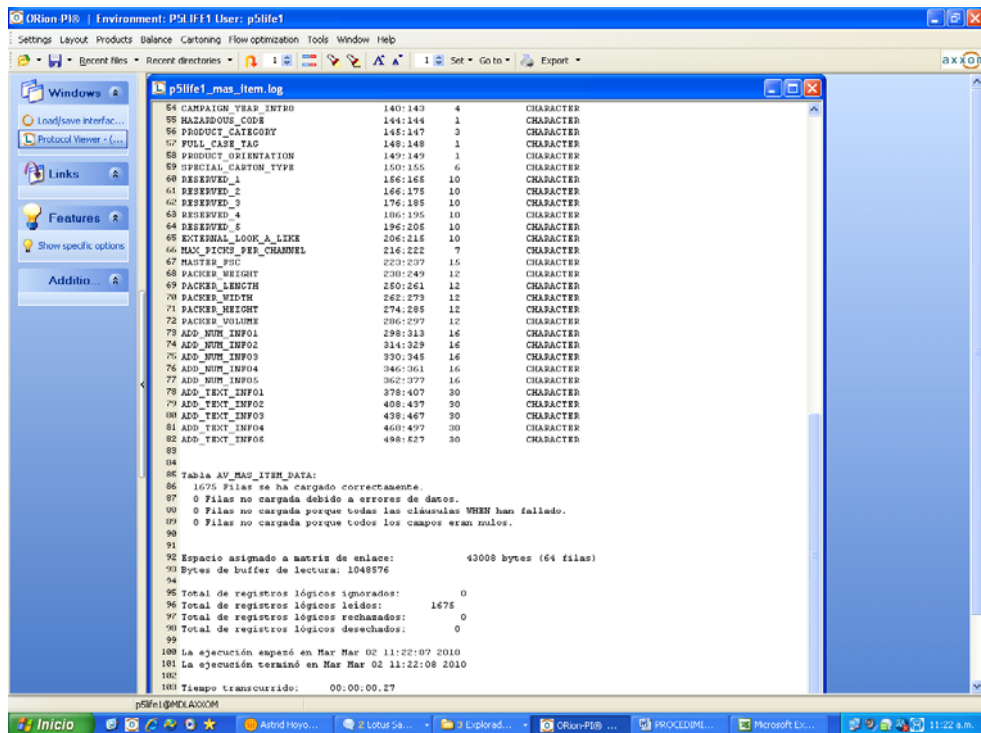


El VISTO VERDE y luego dar clic en Load

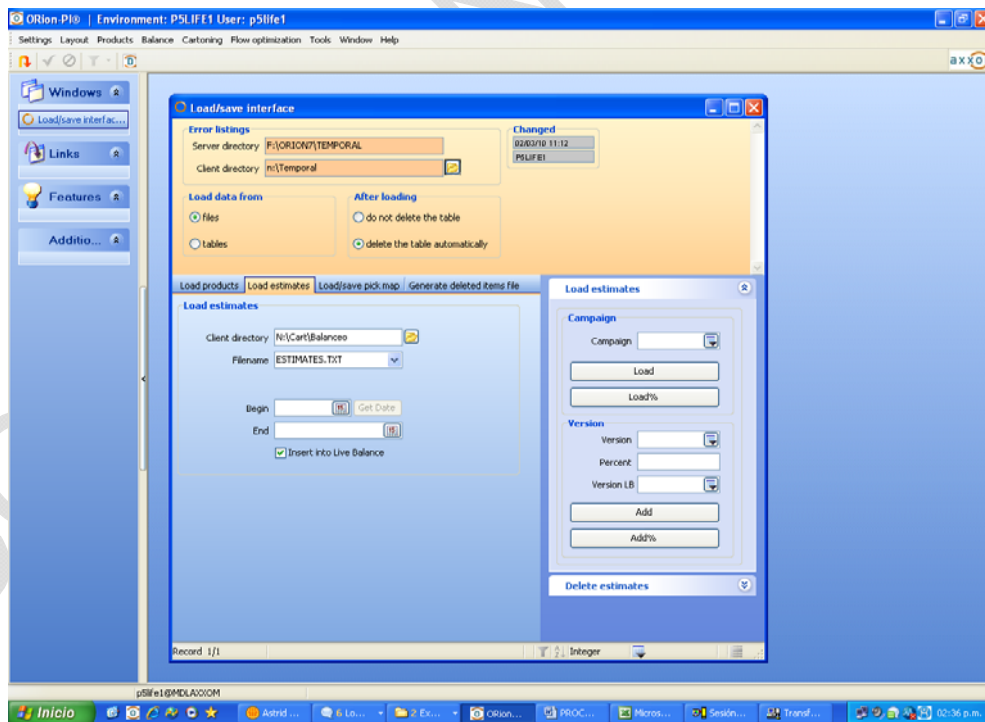


Cuando acaba el cargue muestra el siguiente cuadro con la información

 <p>the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 22 de 47
BALANCEO DE LINEAS		



Se cierra y en la segunda pestaña se cargan los estimados,



Nota: Fijarse el número total de items y estimados cargados.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro: QSP EC SCH SP 1 003	Revisión: 1.0 Página: 23 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

Si **NO** tiene referencias con más de un Split, se carga de la siguiente forma:

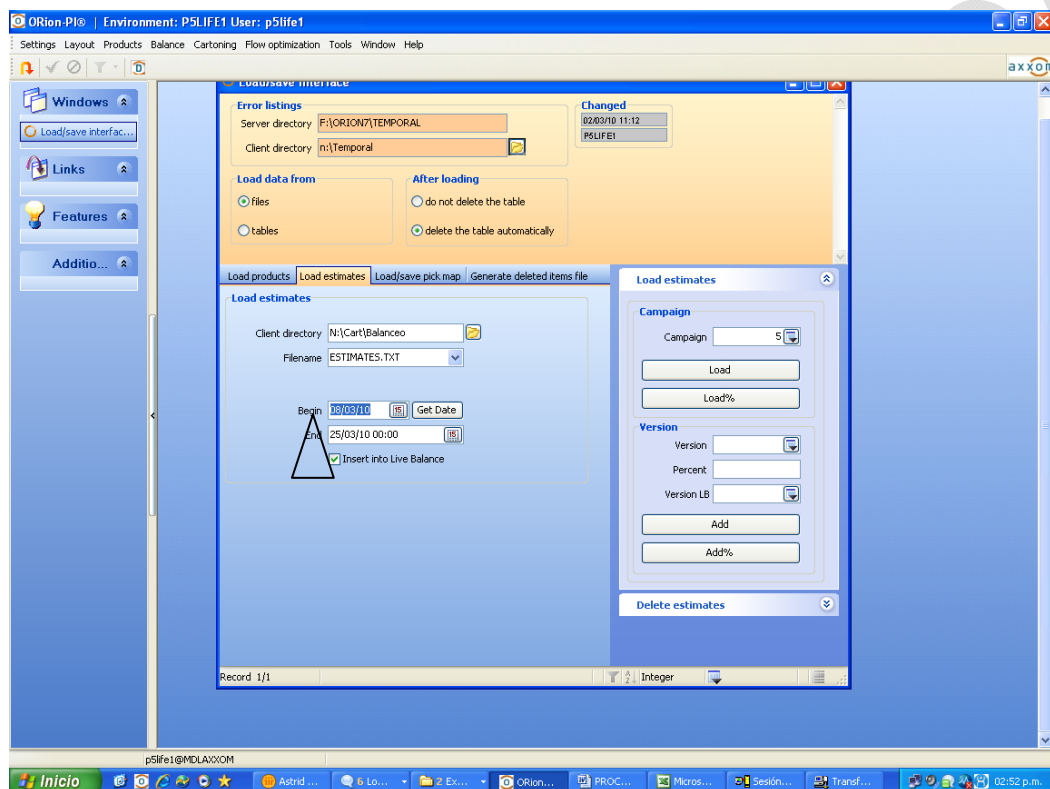
NOTA: Por defecto trae el chulito, se lo quitamos “Insert into live balance”

OJO: Debe colocarse la fecha en que inicia y termina facturación,

Ej.;

Begin: 08-03-10

End: 25-03-10



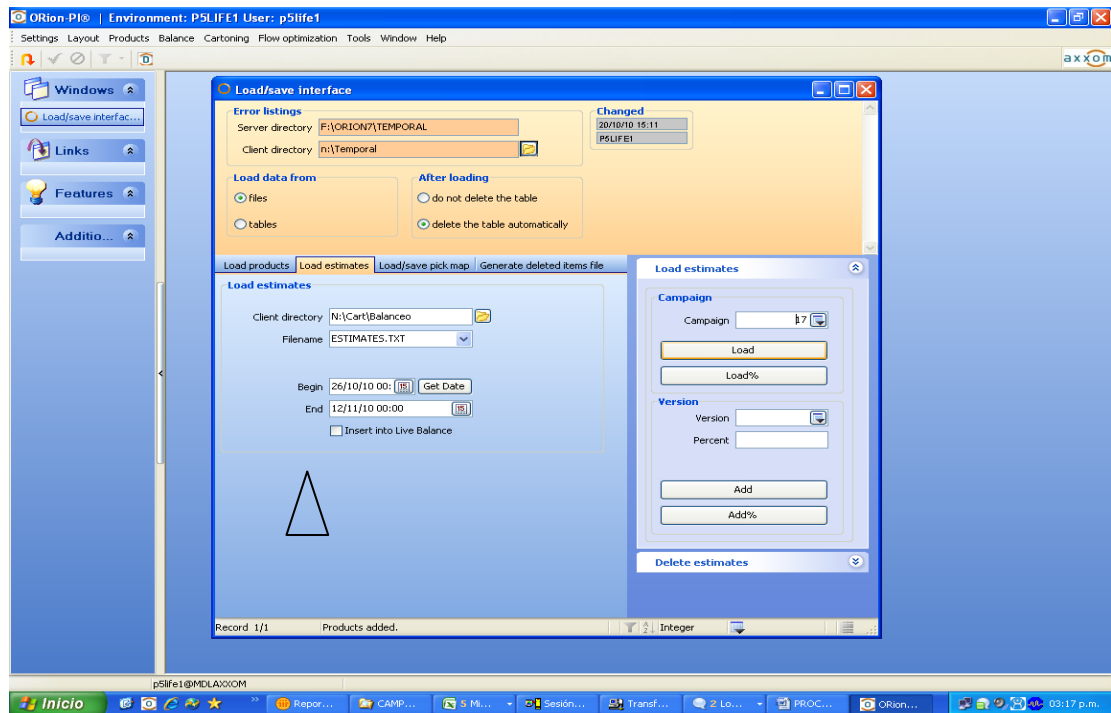
El chulito y luego se confirma con Load y se carga la información de los estimados.

Puede pasar al numeral 2.

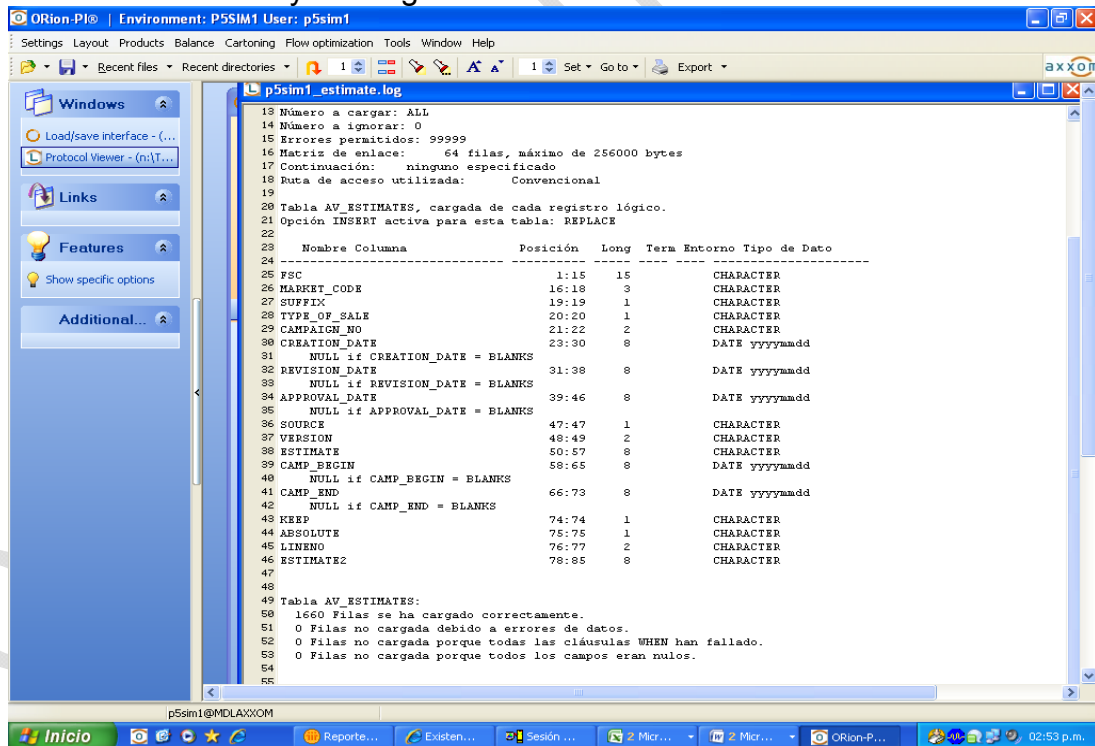
En caso de **SI** tener una o más referencias con splits... se debe cargar ASI:

Sin chulito en “Insert into live balance”

 <p>the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 24 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

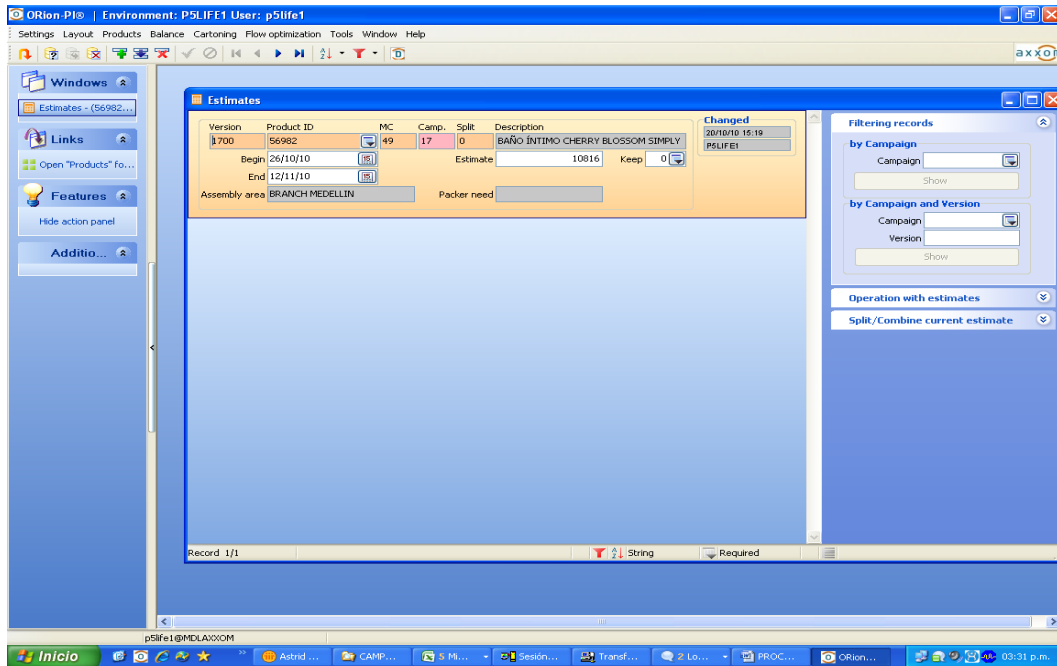


Se confirma con Load y se carga la información de los estimados

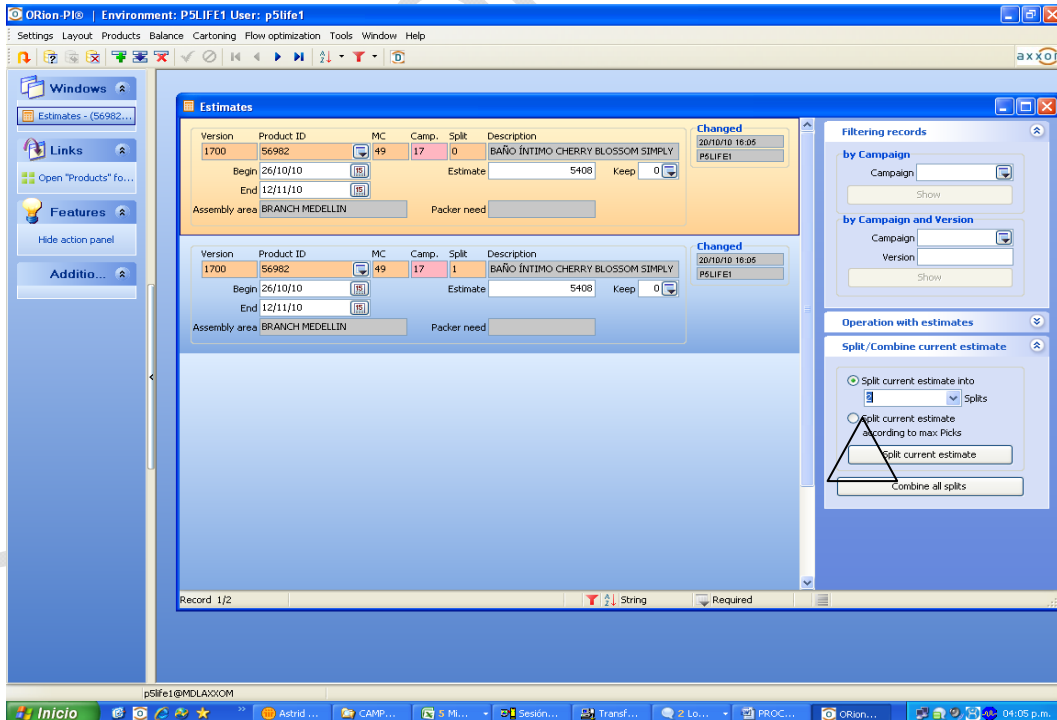


 <p>the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 25 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

Se ingresa a Estimates y se busca la referencia que se va a poner en dos ubicaciones.

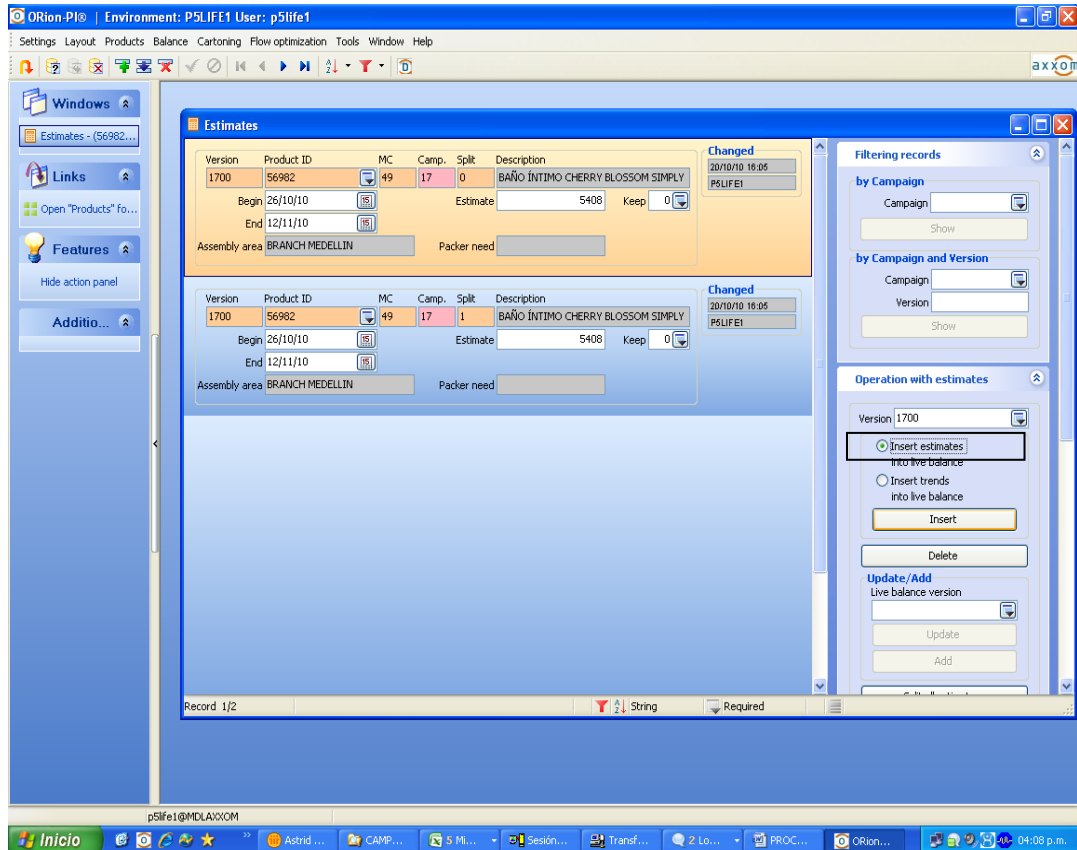


Se crean los splits en el menú de la parte derecha y se activa "Split current estimate"



 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 26 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

2. Luego se escoge los datos de la campaña y se ingresa la versión de estimates en Live Balance.



2. Se puede verificar que estén las referencias y los estimados.

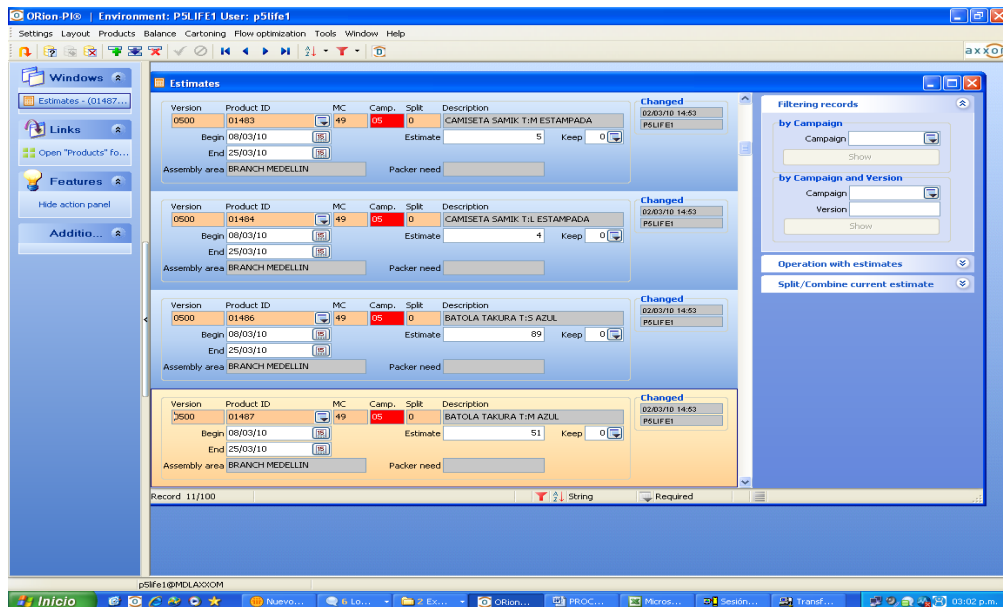
PRODUCTS: F7 colocamos la campaña y F8 debe mostrar que tiene productos.

Balance - estimates: F7 colocamos la campaña y F8 debe mostrar los estimados

NOTA: si deseamos revisar una referencia en particular, damos F7 colocamos en el campo

Product Id dicha referencia, colocamos la campaña, F8

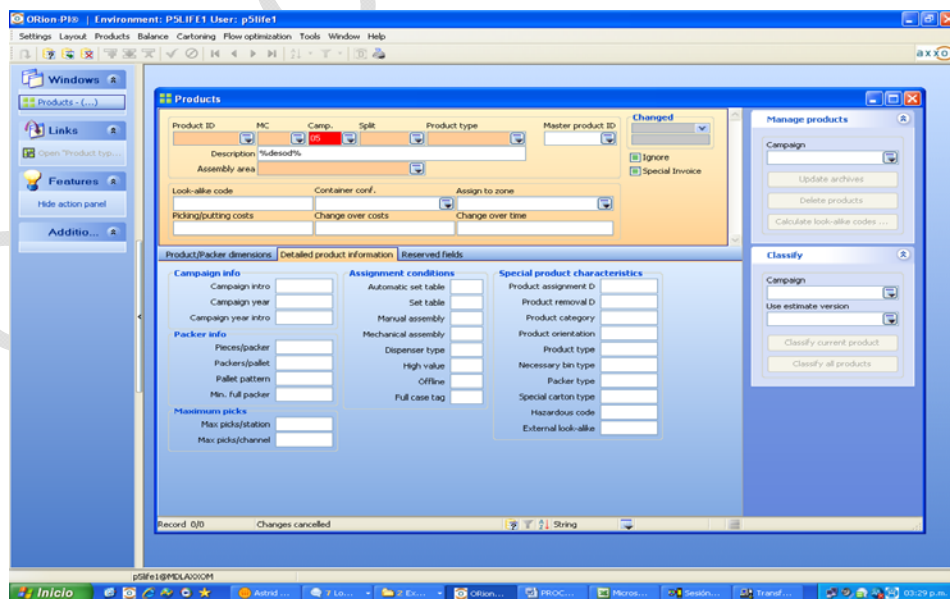
 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 27 de 47
BALANCEO DE LINEAS		



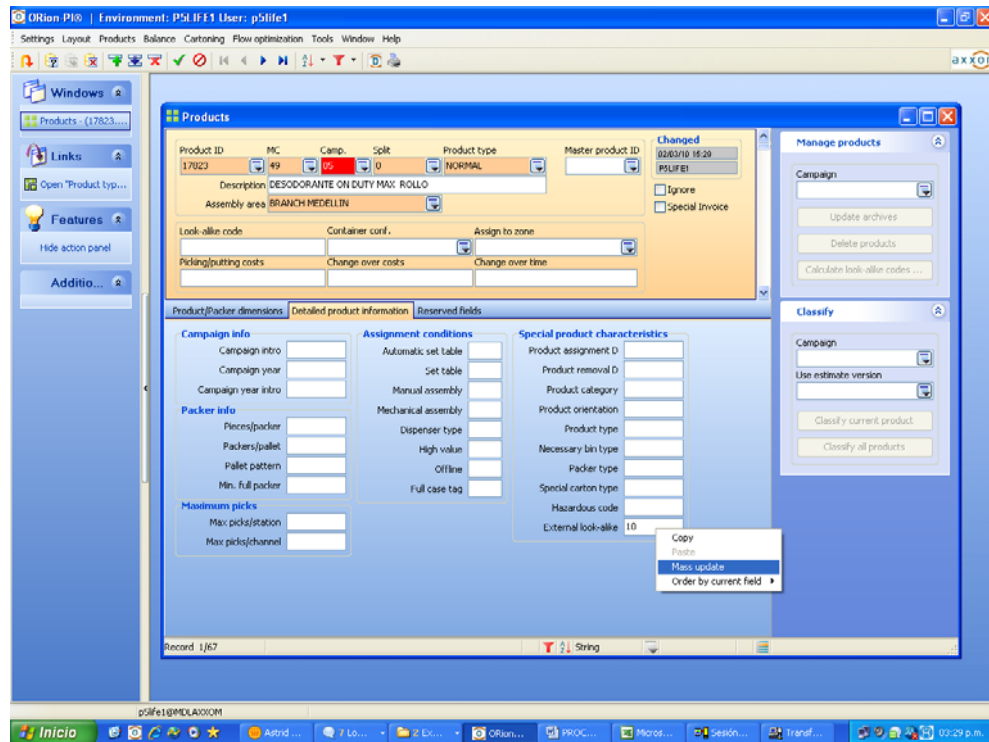
Para poner restricciones al balanceo (External look – alike)

Se ingresa a Products se busca el producto a restringir en Descripción por nombres (cuando queremos que busque la palabra ingresada aunque el nombre sea más largo se pone el signo % al iniciar y finalizar %) a la pestaña Detailed Product Information.

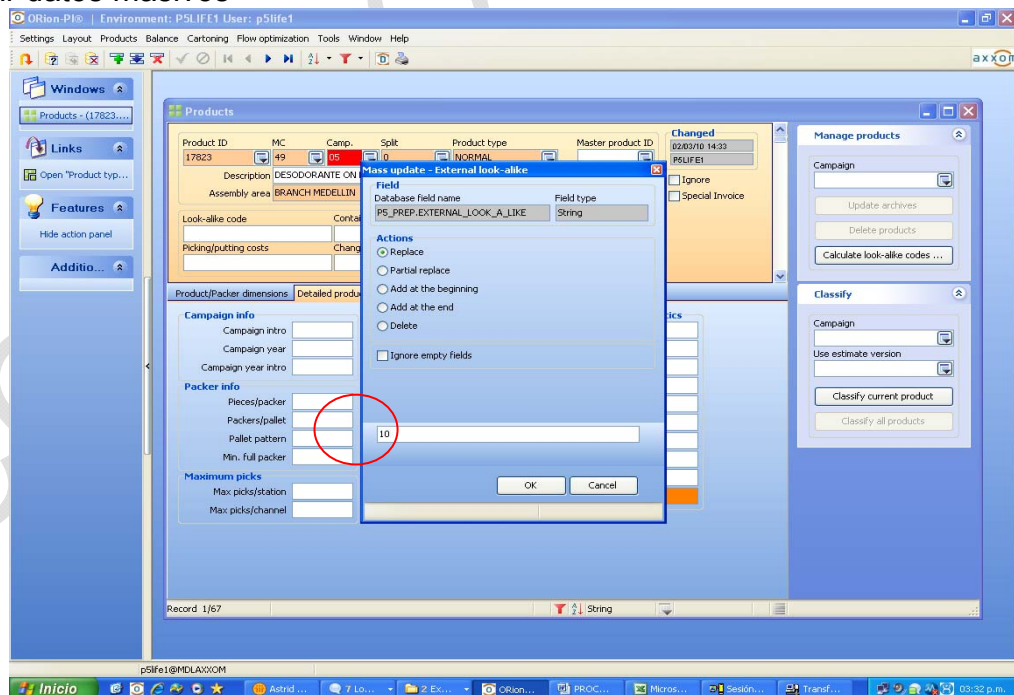
(colocamos todo lo que se llame: (Cadenas – Anillos - Aretes) 10 – (roll on/desod) 20 – (Labial – Brillo – Delineador – Pestañina - Mascara) 30



 <p>the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 28 de 47
BALANCEO DE LINEAS		



Click derecho en “External Look-alike y luego click en Mass update. Se usa para cargar datos masivos

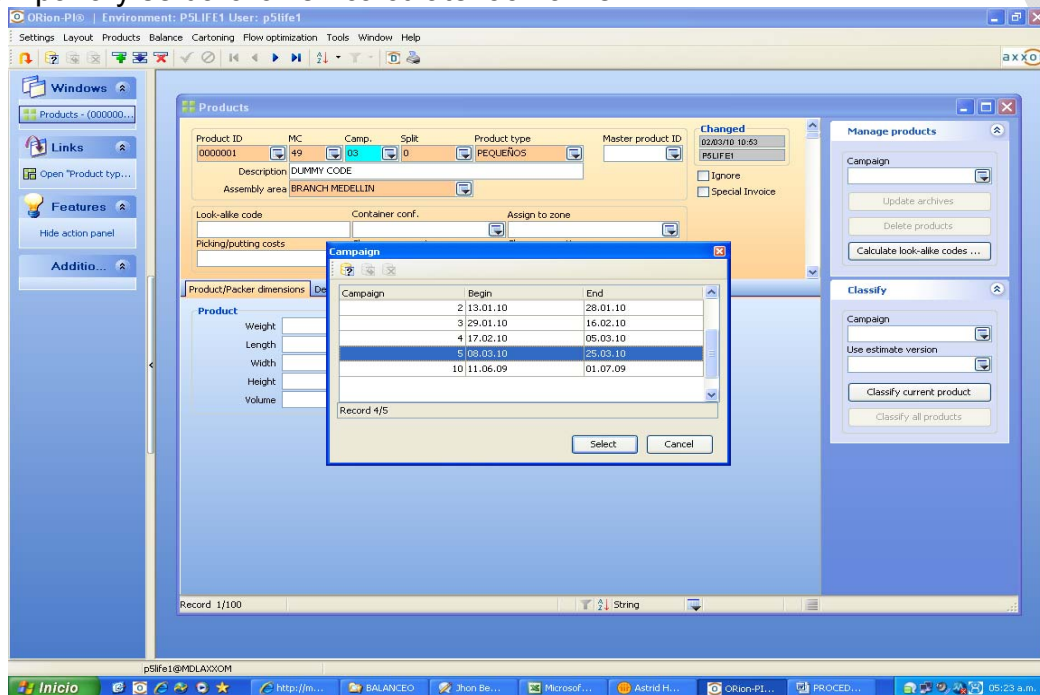


 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 29 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

Después de verificar cada una de las referencias que si sean de la misma característica, se confirma con chulito.

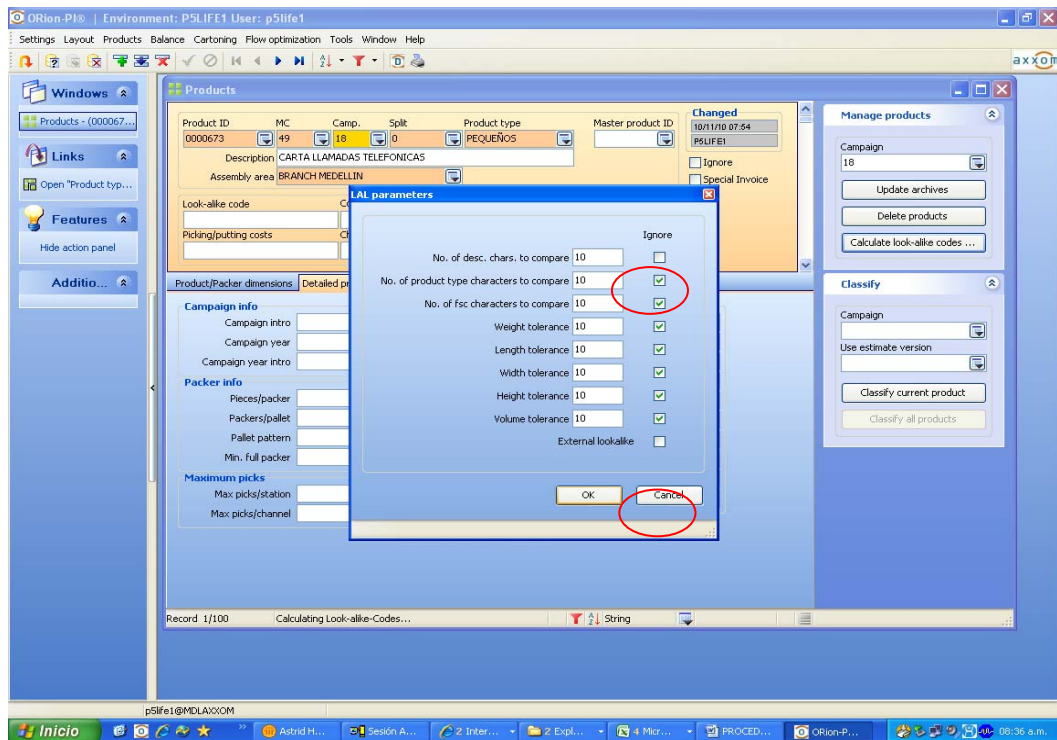
Nota: Para verificar todo lo ingresado debemos descargar a un archivo xls. los productos de la campaña vigente.

Para calcular look-alike se hace de la siguiente manera: a mano derecha se activa la campaña y se da click en calculate look-alike



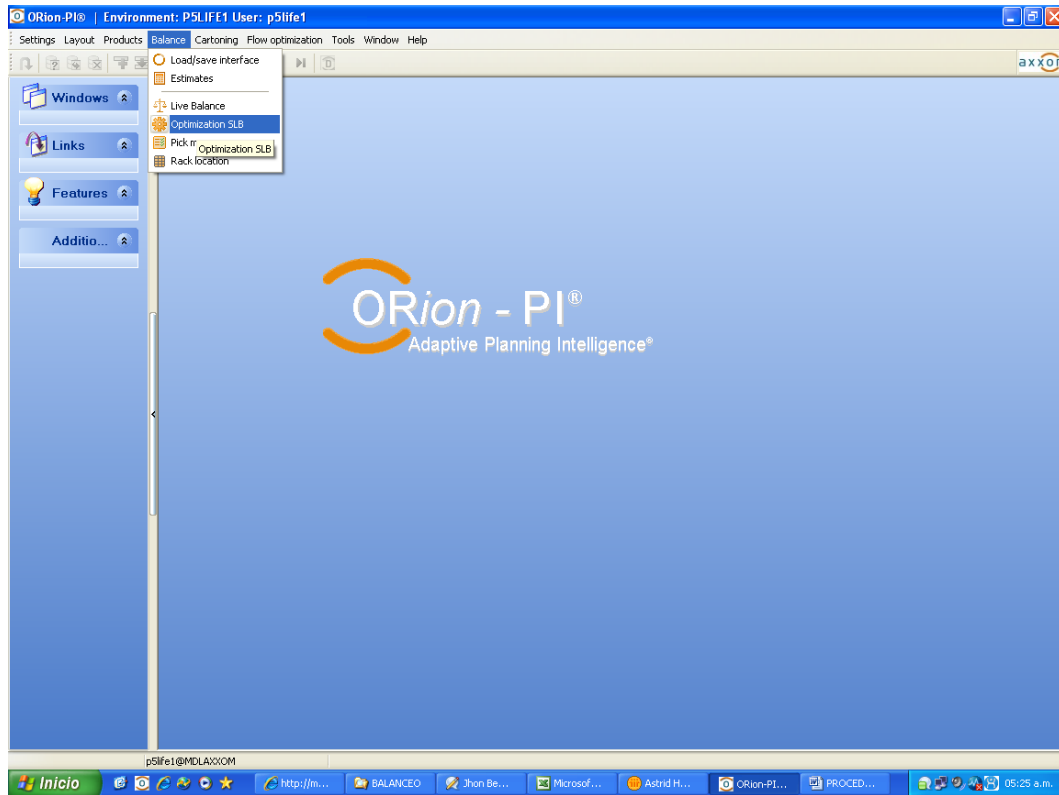
Chulear los valores que no se van a utilizar:

 <p>the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 30 de 47
BALANCEO DE LINEAS		



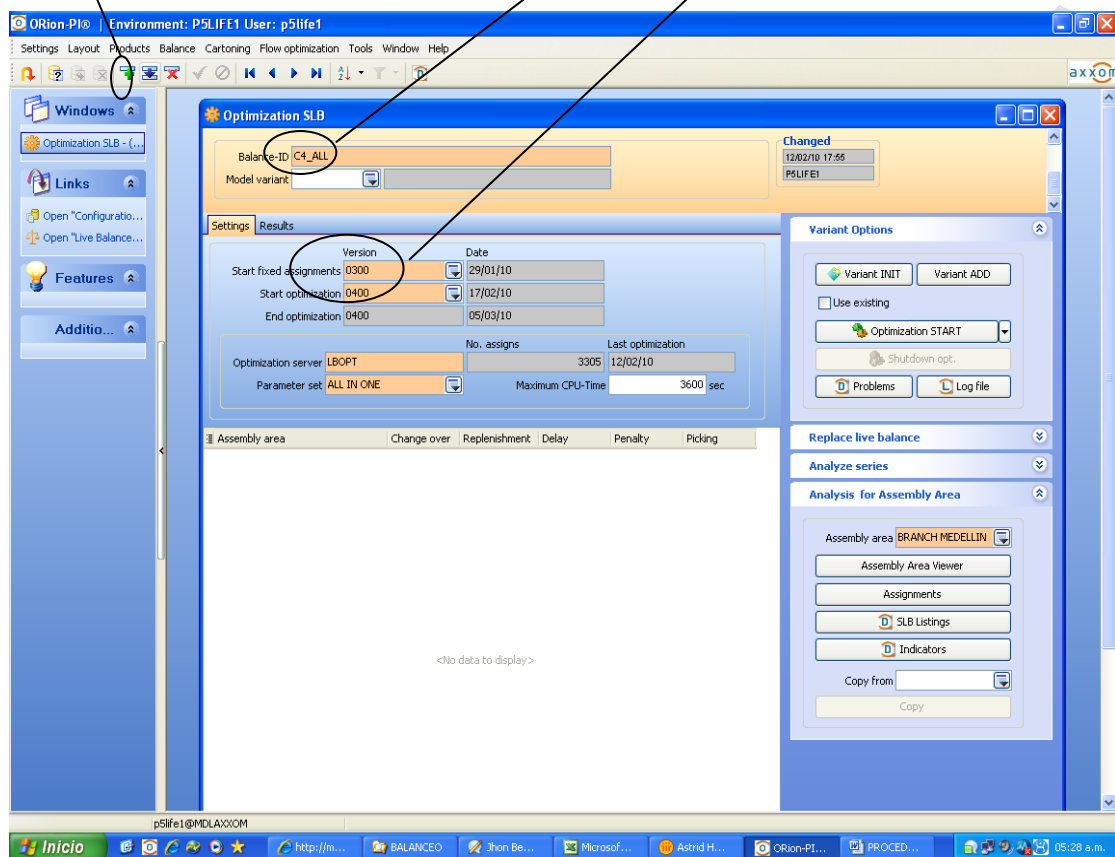
**Crear o copiar el Balance ID (ASSEMBLY AREA)
MAPA DE SHIPPING VIRTUAL**

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 31 de 47
BALANCEO DE LINEAS		



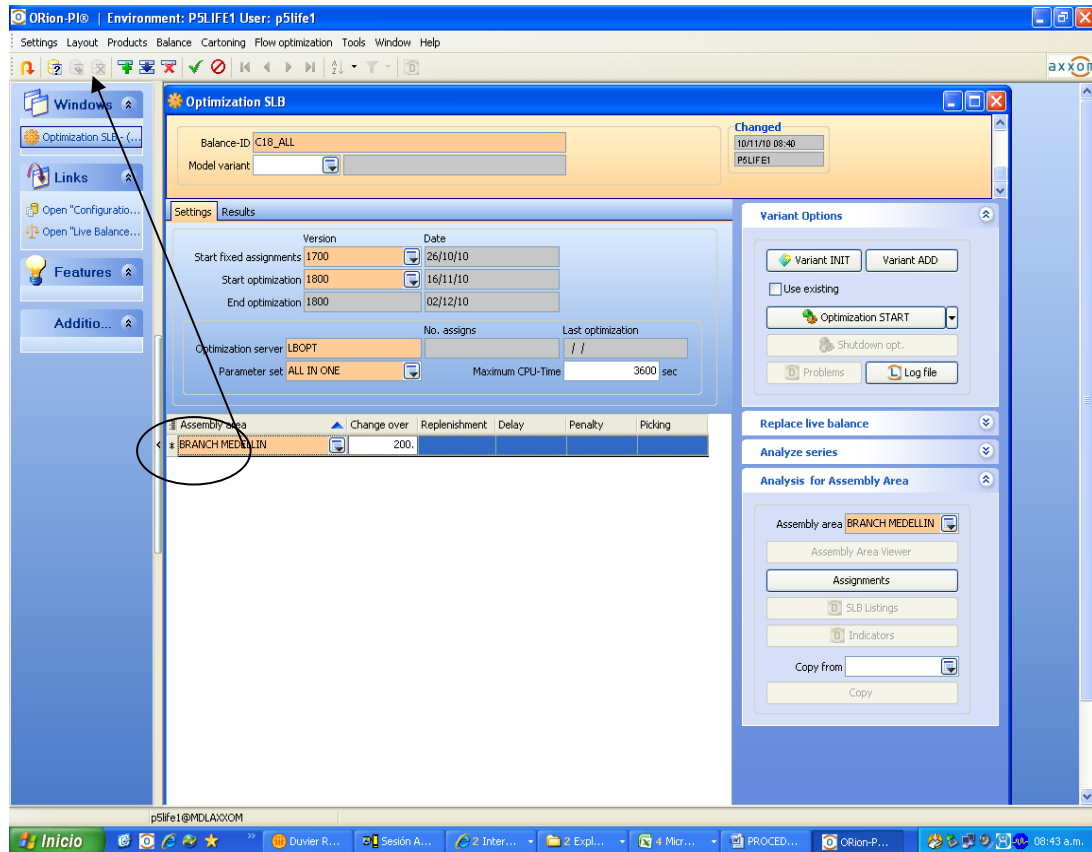
 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 32 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

Se copia la última campaña balanceada, se cambia nombre y fechas y se da clic en el chulito.



En máximo CPU time colocar: 3600

 <p>the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 33 de 47
BALANCEO DE LINEAS		



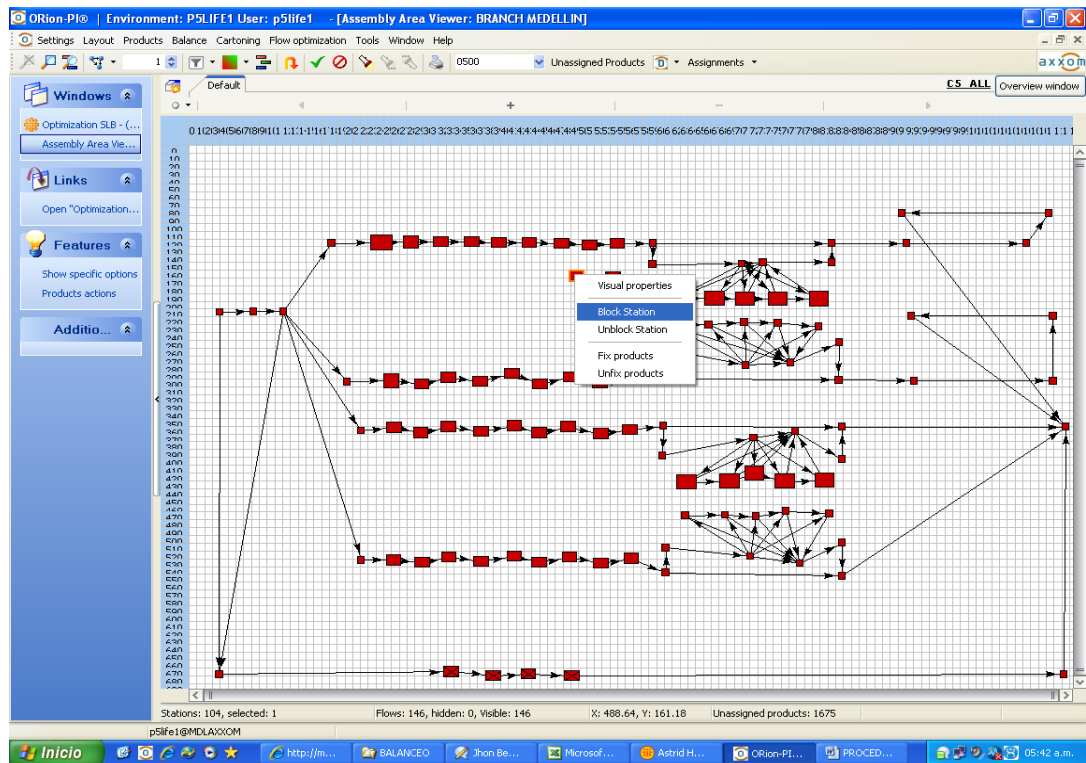
En change over se coloca: 200 para que no haga muchos movimientos en los cambios de posiciones.

Se busca la campaña y se despliega assembly area y se agrega Shipping Ecuador

Luego se da clic en Variant Init para traer todos los productos al Assembly Area Viewer.

Para **fijar** los productos y **bloquear ubicaciones** se ingresa por Assembly Area Viewer

 <p>the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 34 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

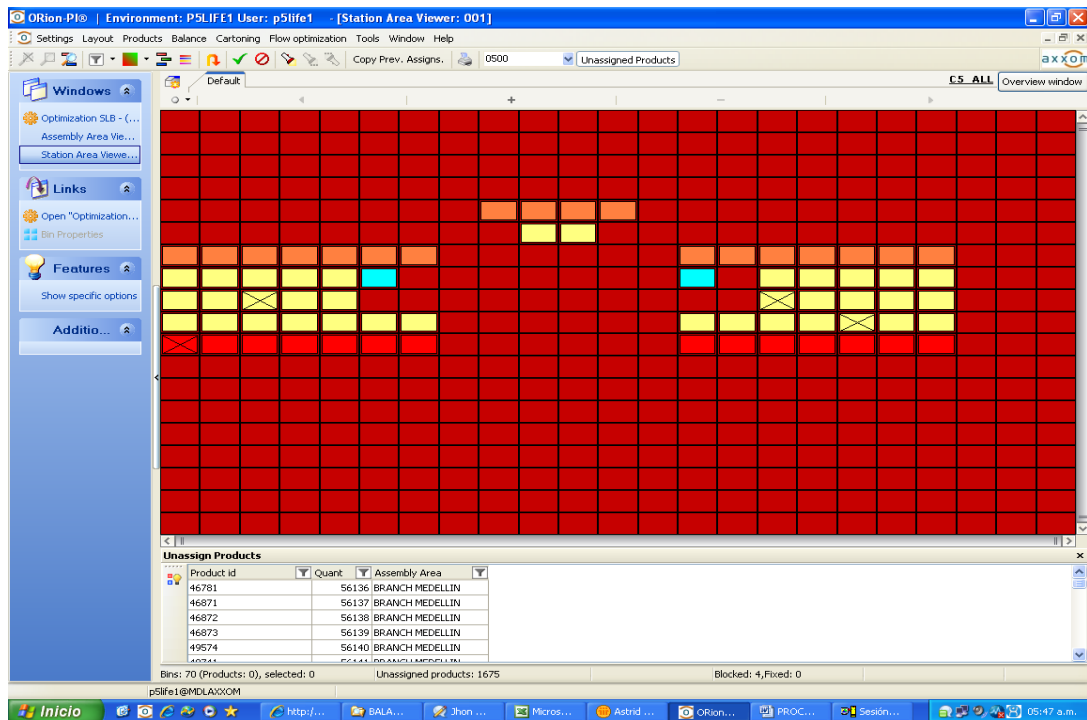


Luego para ingresar a cada estación, se da doble clic sobre ésta.

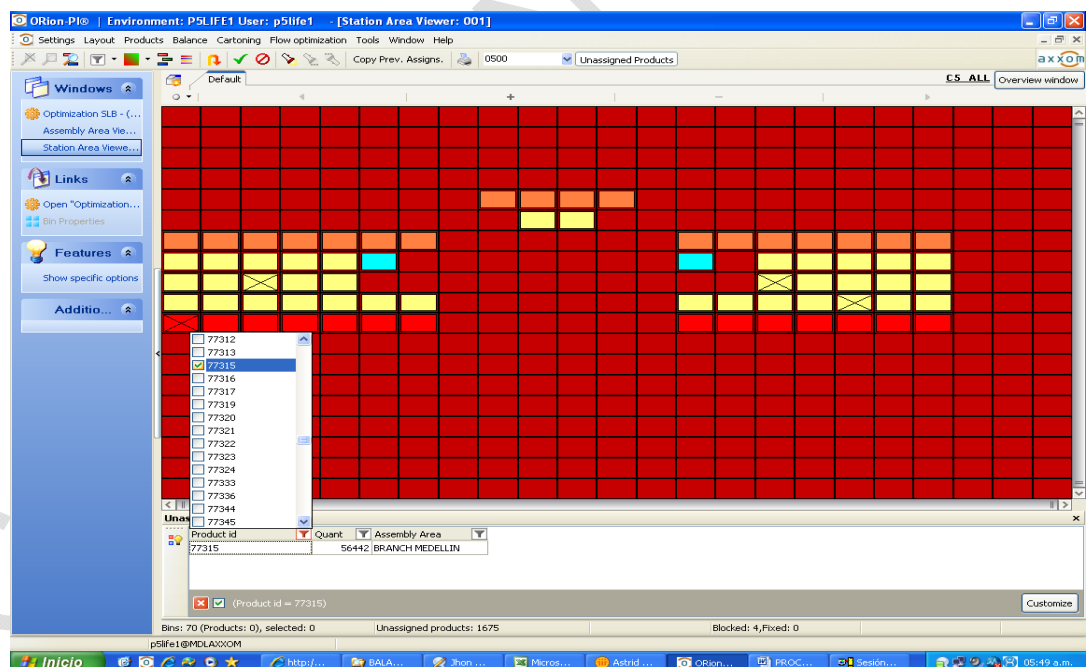


Y para buscar los productos se da clic en Unassigned Products, que nos permite visualizar las referencias en la parte inferior.

 <p>the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 35 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

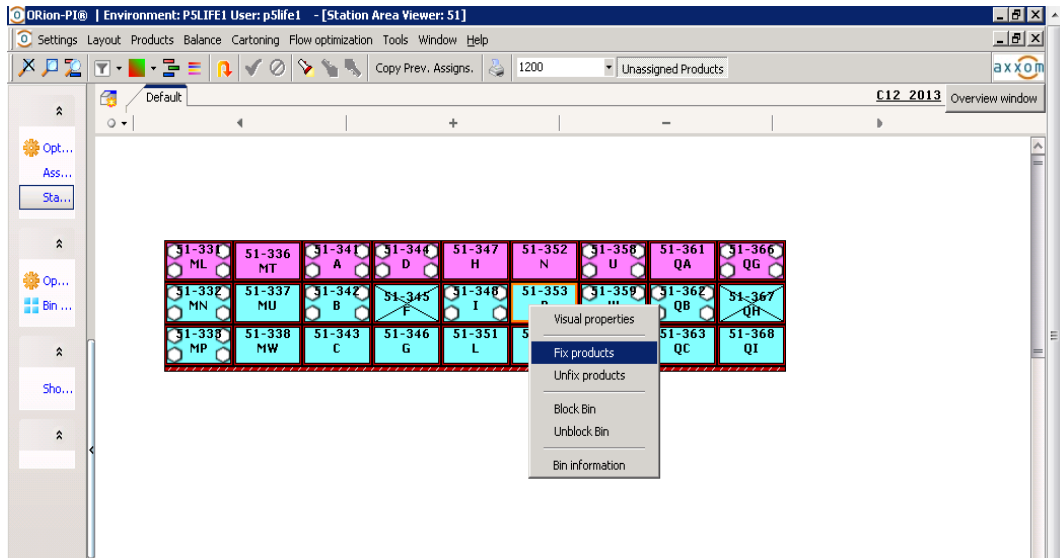


Se buscan la referencias en Product Id, y se selecciona



Luego se desplaza con clic sostenido a la ubicación en la que deseamos poner el producto, le damos al chulito y fijamos los cambios. Esto se hace dentro de cada estación. Una vez terminado esto se ubica en cada bin clic derecho y seleccionamos <<fix product>>

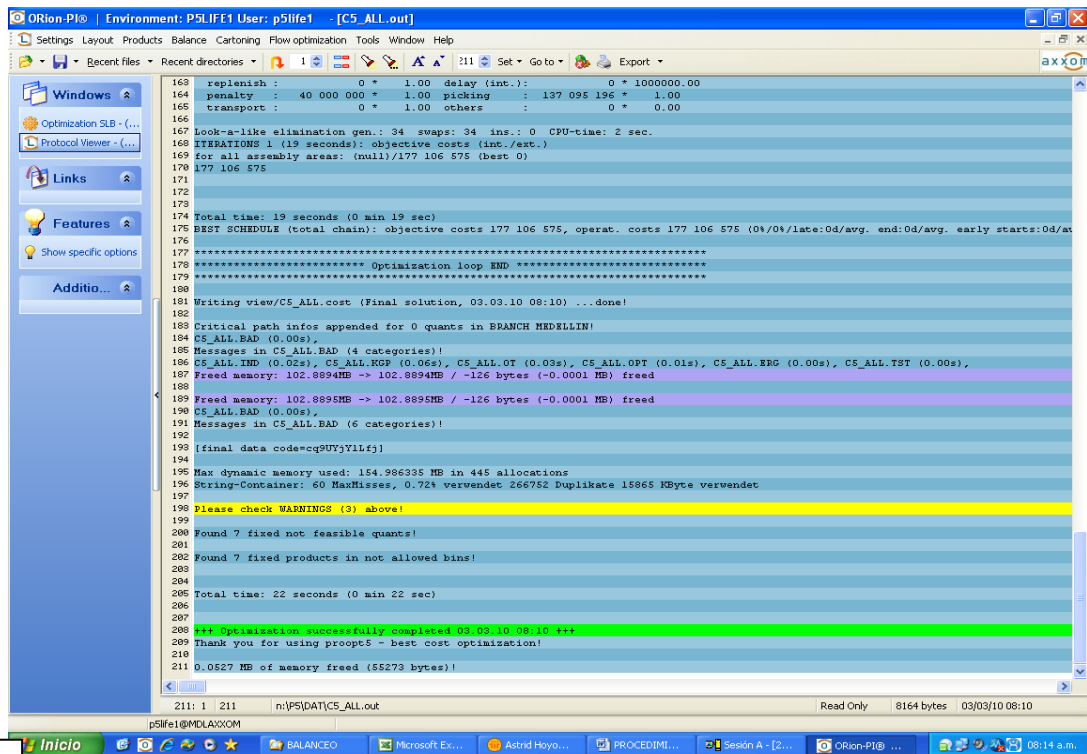
 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 36 de 47
BALANCEO DE LINEAS		



*** Identificar bulkies “especial (handdlig tag) de la campaña anterior en las referencias del tissue. Para fijarlas en orion**

Luego volvemos a Optimization SLB, damos clic en Optimization Start y luego entramos a Log File para que nos de los resultados de la optimización, debe salir el mensaje en verde que dice que la optimización fue exitosa.

 <p>the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro: QSP EC SCH SP 1 003	Revisión: 1.0 Página: 37 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

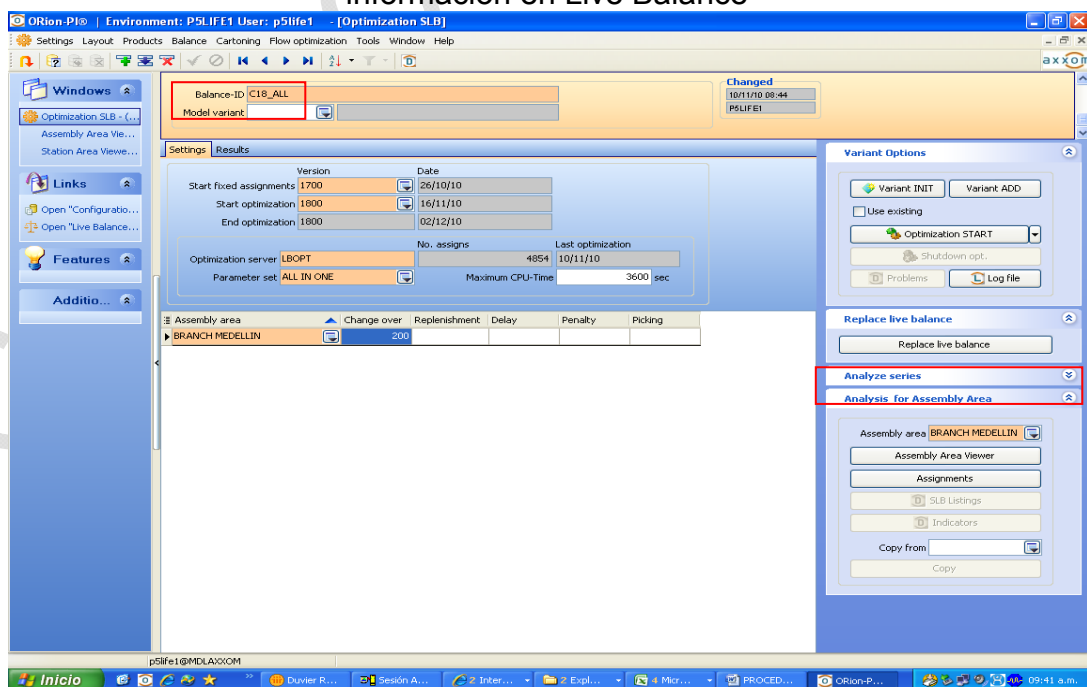


```

163 replenish : 0 * 1.00 delay (int.): 0 * 1000000.00
164 penalty : 40 000 000 * 1.00 picking : 137 095 196 * 1.00
165 transport : 0 * 1.00 others : 0 * 0.00
166
167 Look-a-like elimination gen.: 34 swaps: 34 ins.: 0 CPU-time: 2 sec.
168 ITERATIONS 1 (19 seconds): objective costs (int./est.)
169 for all assembly areas: (null)/177 106 575 (best 0)
170 177 106 575
171
172
173 Total time: 19 seconds (0 min 19 sec)
174 BEST SCHEDULE (total chain): objective costs 177 106 575, operat. costs 177 106 575 (0%/0%/late:0d/avg. end:0d/avg. early starts:0d/avg.
175
176 ***** Optimization loop END *****
177
178 Writing view/CS_ALL.cost (Final solution, 03.03.10 08:10) ...done!
179
180 Critical path info appended for 0 quants in BRANCH MEDELLIN!
181
182 Messages in CS_ALL.BAD (4 categories)!
183 CS_ALL.IND (0.00s), CS_ALL.HGP (0.06s), CS_ALL.OT (0.03s), CS_ALL.OPT (0.01s), CS_ALL.ERG (0.00s), CS_ALL.TST (0.00s),
184
185 Freed memory: 102.8894MB -> 102.8894MB / -126 bytes (-0.0001 MB) freed
186
187 Freed memory: 102.8895MB -> 102.8895MB / -126 bytes (-0.0001 MB) freed
188
189 CS_ALL.BAD (0.00s),
190 Messages in CS_ALL.BAD (6 categories)!
191
192 [final data code=cq9UjYlLfj]
193
194 Max dynamic memory used: 154.986335 MB in 445 allocations
195 String-Container: 60 MaxHisses, 0.724 verwendet 266752 Duplikate 15965 KByte verwendet
196
197 Please check WARNINGS (3) above!
198
199 Found 7 fixed not feasible quants!
200
201 Found 7 fixed products in not allowed bins!
202
203 Total time: 22 seconds (0 min 22 sec)
204
205
206 *** Optimization successfully completed 03.03.10 08:10 ***
207
208 Thank you for using proopt5 - best cost optimization!
209
210 0.0527 MB of memory freed (55273 bytes)!
211
  
```

(NOTA: Cuando se realicen los cambios manuales se repite desde este paso en adelante)

En la pantalla de Optimization SLB se garantiza que la campaña en pantalla sea la campaña a balancear y se da click en Replace Live Balance para ingresar la información en Live Balance



Balance-ID: C18_ALL

Model variant: [Empty]

Changed: 10/11/10 08:44 [P5LIFE1]

Settings Results

Version: [Empty] Date: 26/10/10

Start fixed assignments: 1700 Start optimization: 1800 End optimization: 02/12/10

Optimization server: LBOPT No. assigns: 4854 Last optimization: 10/11/10

Parameter set: ALL IN ONE Maximum CPU-Time: 3600 sec

Variant Options

Variant INIT Variant ADD

Use existing

Optimization START

Shutdown opt.

Problems Log file

Replace live balance

Replace live balance

Analyze series

Analysis for Assembly Area

Assembly area: BRANCH MEDELLIN

Assembly Area Viewer

Assignments

SLB Listings

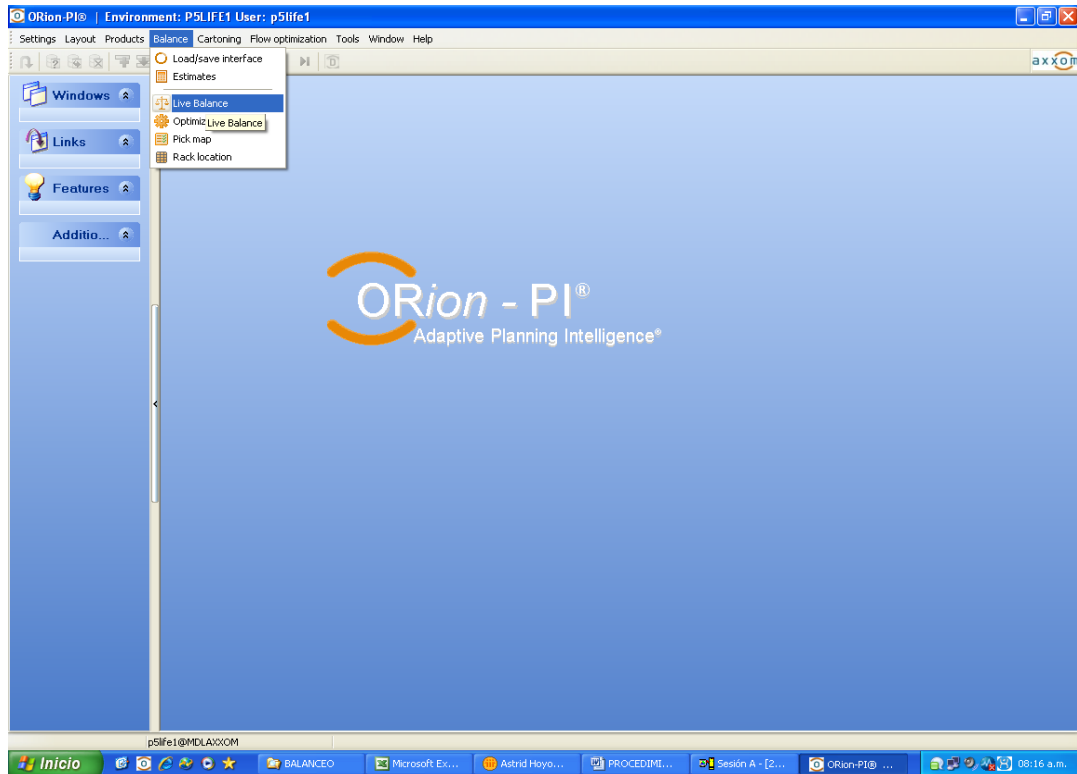
Indicators

Copy From

Copy

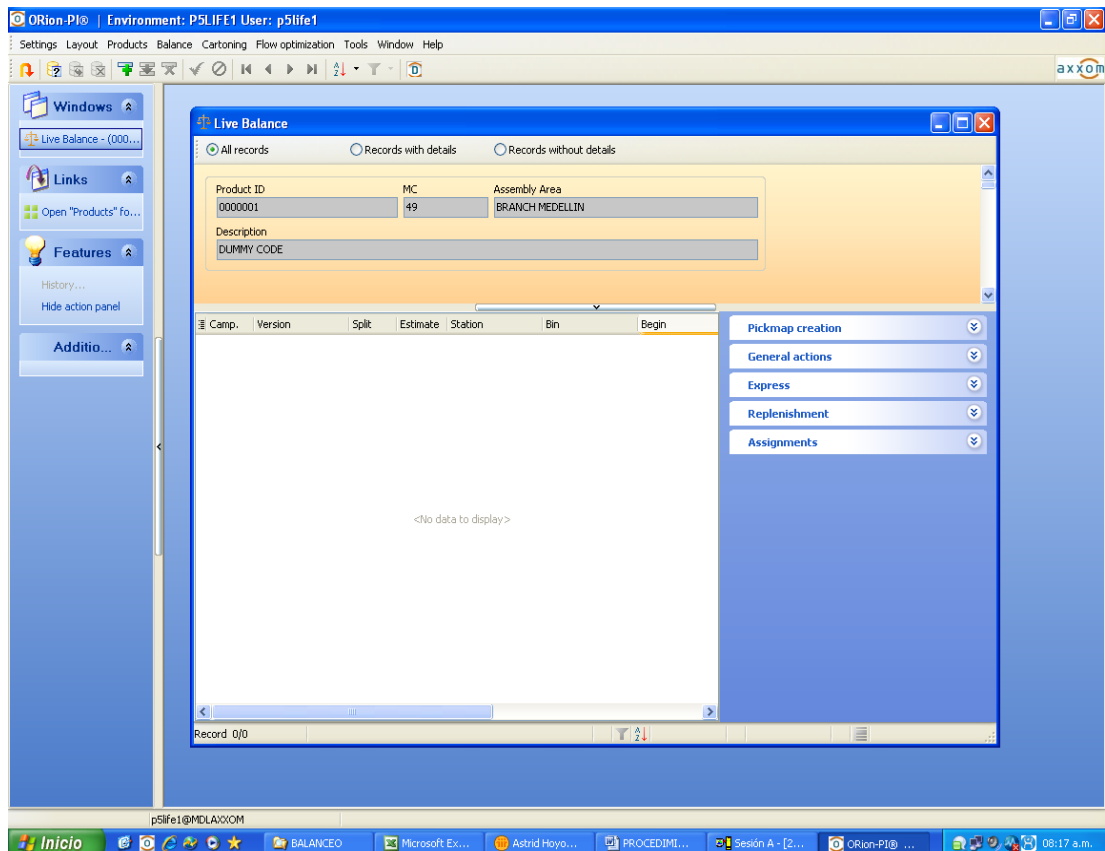
	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 38 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

Para verificar que haya tomado referencias que fijamos y para fijar el balanceo y crear el pickmap nos vamos por Live Balance.

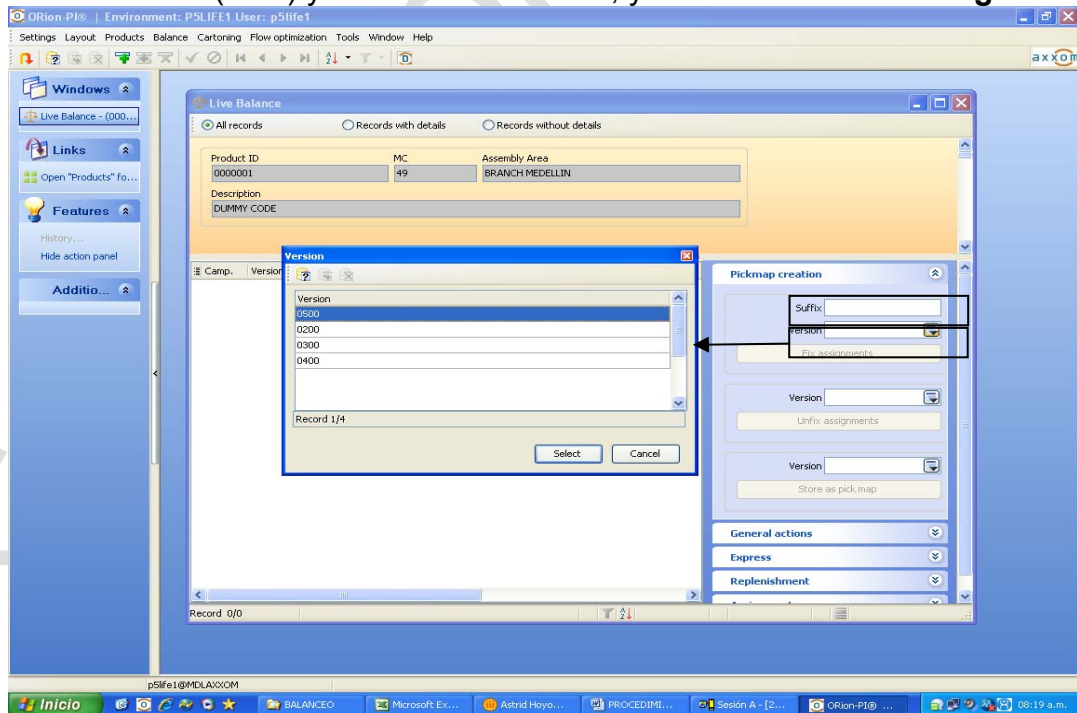


Esta es la pantalla de Live Balance, nos vamos por Pickmap creation que se encuentra en el menú del lado derecho desplegándolo con la flecha.

 <p>the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 39 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

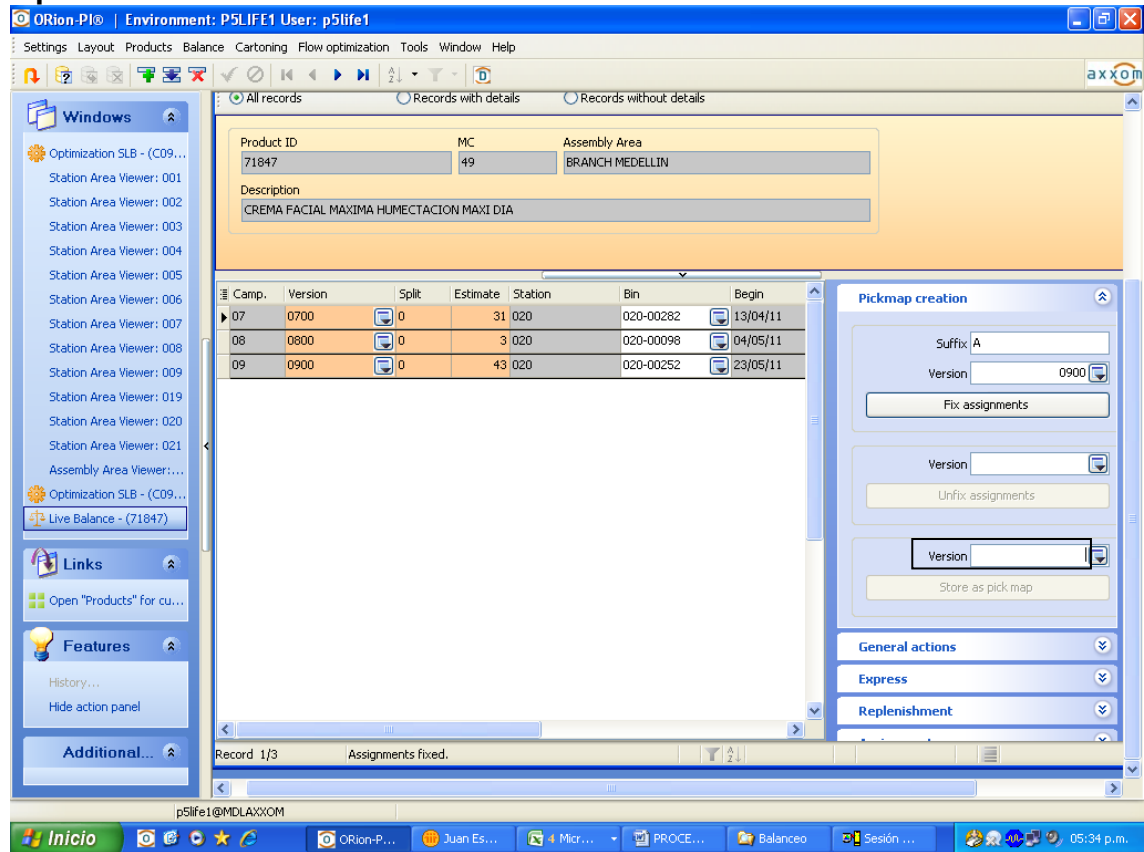


Se escribe suffix (letra) y se busca la Versión, y se da click en **Fix assignments**,



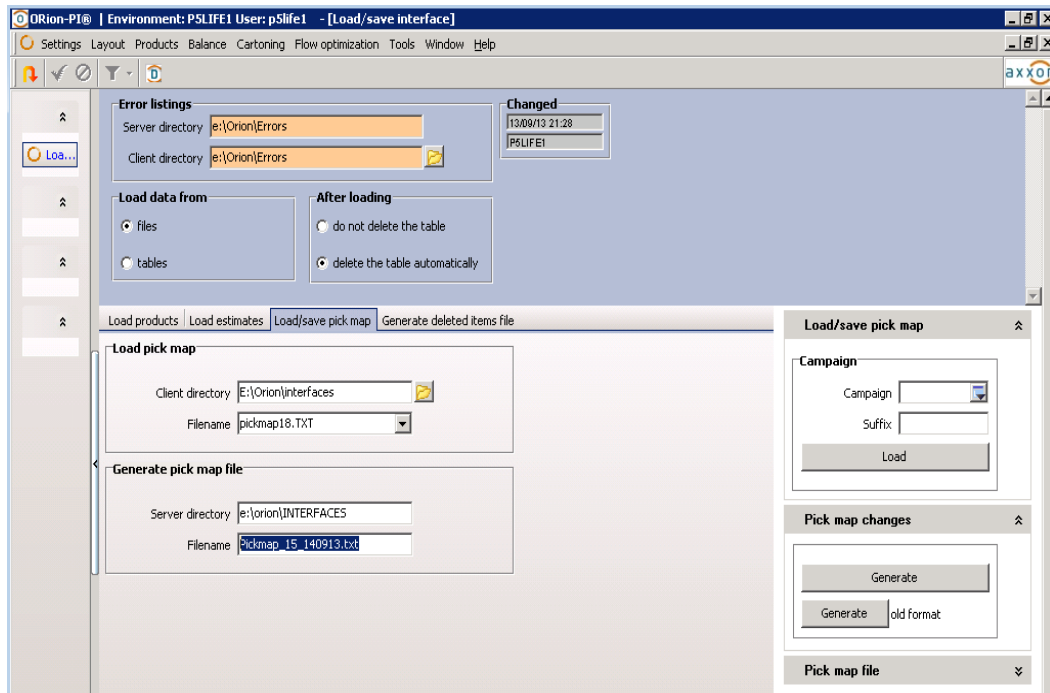
 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 40 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

Así mismo en el último recuadro se busca la versión y clic en **Store as a pick map**.



Para guardar el pick map en la unidad de Orion, nos vamos a Balance/"Load/save interface" y seleccionamos la pestaña "Load/sabe pickmap". En "Generate pick map file (Filename), guardamos modificando el nombre con la campaña y fecha correspondiente.

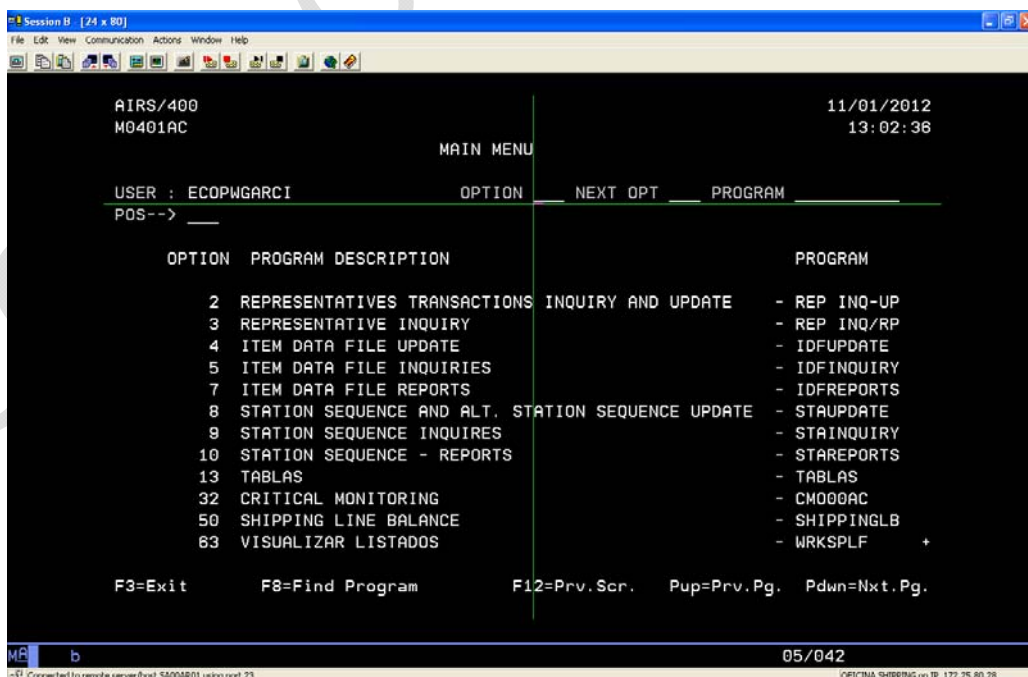
 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro: QSP EC SCH SP 1 003	Revisión: 1.0 Página: 41 de 47
BALANCEO DE LINEAS		



Luego seleccionamos la campaña correspondiente en “Pick map file” y en “suffix” aparece automáticamente la letra (A). Damos click en “Generate”.

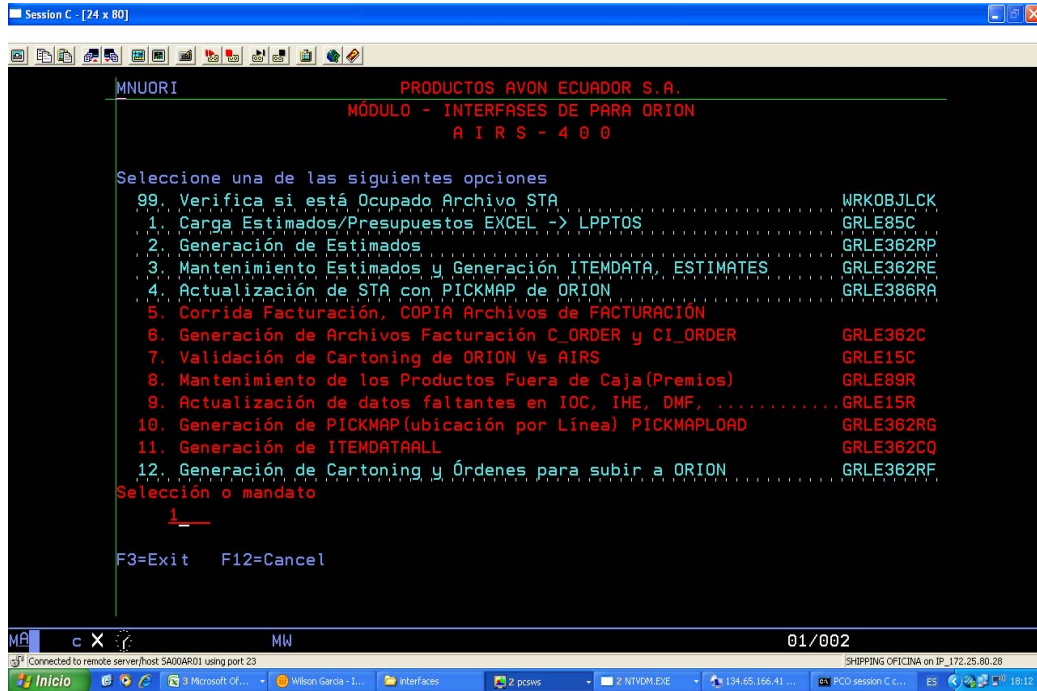
Para subir al Airls el pick map se siguen estos pasos:

1. Abrimos el AIRS en el escritorio y seleccionamos la opción 717 “Modulo Interfases para ORION”



 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 42 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

Le damos la opción 4 (Actualización de STA con PICKMAP de ORION):



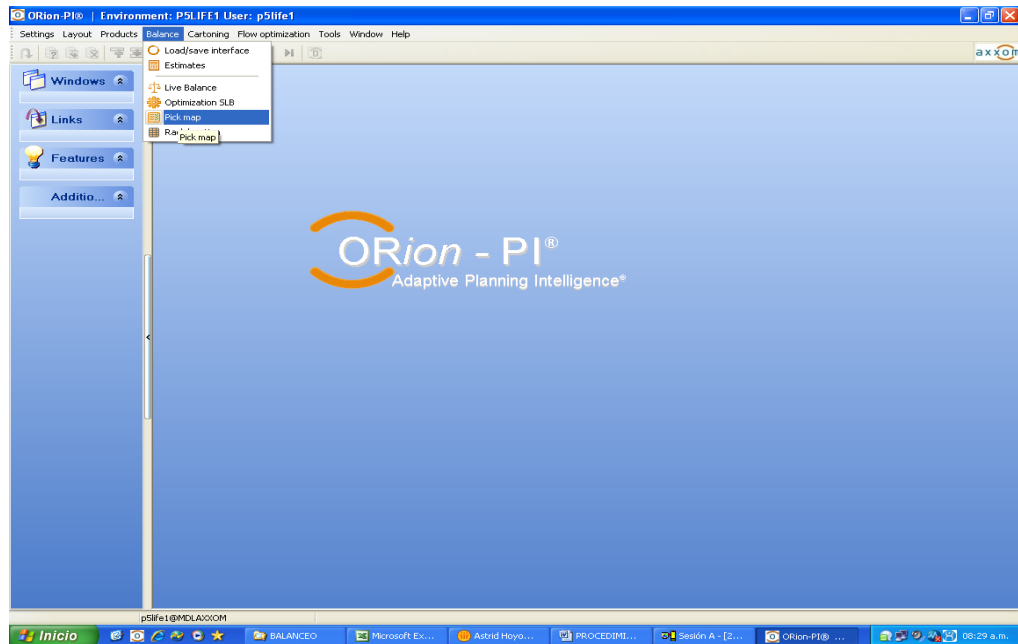
Por último digitamos la campaña nueva balanceada y su correspondiente letra y ENTER:



	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 43 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

Para generar el pickmap en Excel se siguen estos pasos:

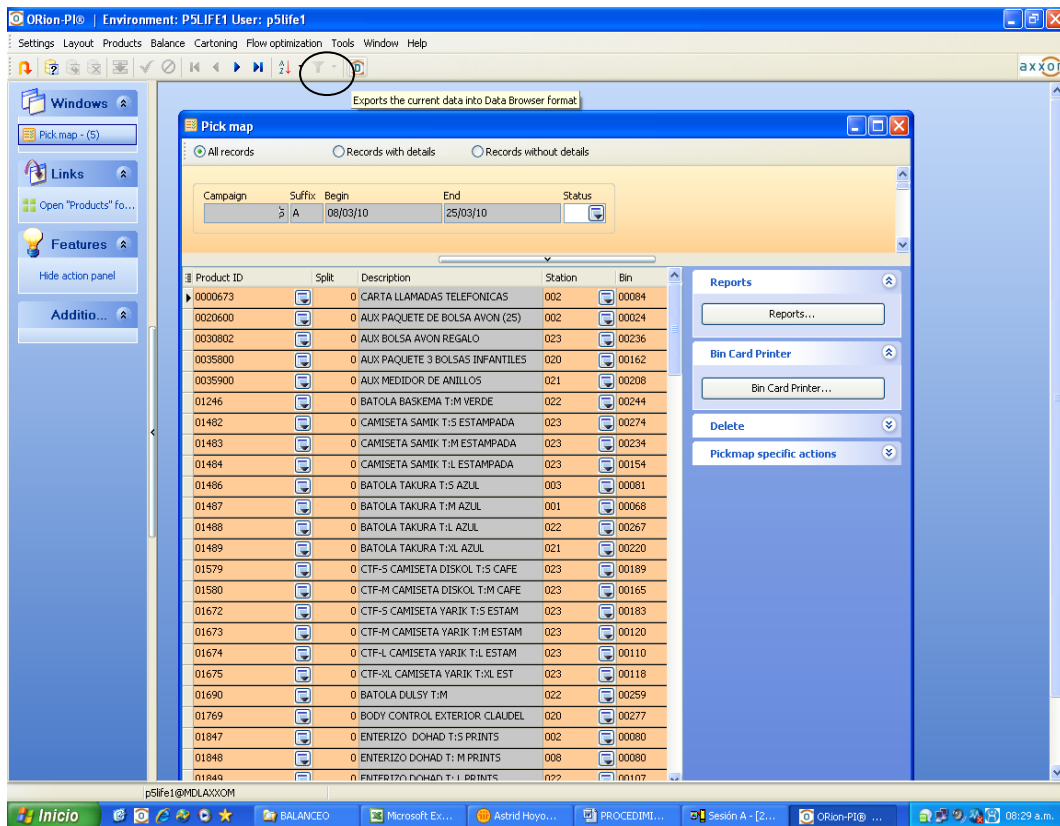
Se ingresa a a la aplicación “pick map”



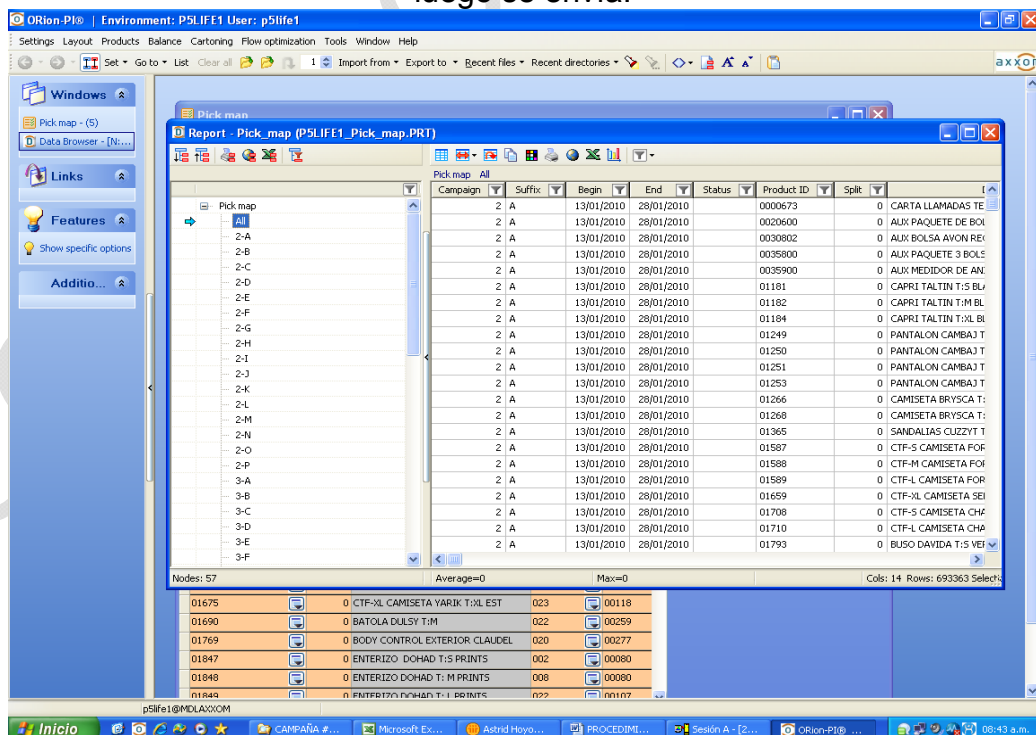
Dar clic en el logo de Axxom que se encuentra debajo de la barra de herramientas. “exports the current data into Data Browser Fromat”

 <p>the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro: QSP EC SCH SP 1 003	Revisión: 1.0 Página: 44 de 47

BALANCEO DE LINEAS



Se da clic en el icono de Excel para exportar la información en dicho formato y luego se envía.



 <p>the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro: QSP EC SCH SP 1 003	Revisión: 1.0 Página: 45 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

ORion-PI® | Environment: P5LIFE1 User: p5life1

Settings Layout Products Balance Cartoning Flow optimization Tools Window Help

1 Import from Export to Recent files Recent directories

Windows

Pick map - (5)

Data Browser - [N...]

Links

Features

Show specific options

Additio...

Pick map

Report - Pick map (P5LIFE1_Pick_map.PRT)

Pick map All

Campaign	Suffix	Begin	End	Status	Product ID	Split	
(All)		08/03/2010	25/03/2010		0000673	0	CARTA LLAMADAS TE
2		08/03/2010	25/03/2010		0020600	0	ALX PAQUETE DE BOI
3		08/03/2010	25/03/2010		0030802	0	ALX BOLSA AVON REI
4		08/03/2010	25/03/2010		0035800	0	ALX PAQUETE 3 BOL
5		08/03/2010	25/03/2010		0035900	0	ALX MEDIDOR DE AN
		08/03/2010	25/03/2010		01246	0	BATOLA BASKEMA T:J
		08/03/2010	25/03/2010		01482	0	CAMISETA SAMIK T:J
		08/03/2010	25/03/2010		01483	0	CAMISETA SAMIK T:M
		08/03/2010	25/03/2010		01484	0	CAMISETA SAMIK T:L
		08/03/2010	25/03/2010		01486	0	BATOLA TAKURA T:S
		08/03/2010	25/03/2010		01487	0	BATOLA TAKURA T:M
		08/03/2010	25/03/2010		01488	0	BATOLA TAKURA T:L
		08/03/2010	25/03/2010		01489	0	BATOLA TAKURA T:XL
		08/03/2010	25/03/2010		01579	0	CTF-S CAMISETA DISI
		08/03/2010	25/03/2010		01580	0	CTF-M CAMISETA DIS
		08/03/2010	25/03/2010		01672	0	CTF-S CAMISETA YAR
		08/03/2010	25/03/2010		01673	0	CTF-M CAMISETA YAF
		08/03/2010	25/03/2010		01674	0	CTF-L CAMISETA YAR
		08/03/2010	25/03/2010		01675	0	CTF-XL CAMISETA YA
		08/03/2010	25/03/2010		01690	0	BATOLA DULSY T:M
		08/03/2010	25/03/2010		01769	0	BODY CONTROL EXTE
		08/03/2010	25/03/2010		01847	0	ENTERIZO DOHAD T:

Nodes: 57 Average=0 Max=0 Cols: 14 Rows: 1675 (691688)

01675 0 CTF-XL CAMISETA YARIK T:XL EST 023 00118

01690 0 BATOLA DULSY T:M 022 00259

01769 0 BODY CONTROL EXTERIOR CLAUDEL 020 00277

01847 0 ENTERIZO DOHAD T:S PRINTS 002 00080

01848 0 ENTERIZO DOHAD T:M PRINTS 008 00080

01849 0 ENTERIZO DOHAD T:L PRINTS 022 00107

p5life1@MDLAVCOM

Inicio

CAMPAÑA #...

Microsoft Ex...

Astrid Hoyo...

PROCEDIMI...

Sesión A - [2...

ORion-PI® ...

08:43 a.m.

ORion-PI® | Environment: P5LIFE1 User: p5life1

Export to Excel

Export area

Cells

all

selected (0 Cells)

choose

<None>

Columns

Rows

Campaign

Suffix

Begin

End

Status

Product ID

Split

Description

Station

Bin

Bin description

Estimate

Include

File title

Path

Header

Columns names

Colors

Footer

Merge cells

OK

Cancel

Pick map

Report - Pick map (P5LIFE1_Pick_map.PRT)

Pick map All

Campaign	Suffix	Begin	End	Status	Product ID	Split	
(All)		08/03/2010	25/03/2010		0000673	0	CARTA LLAMADAS TE
2		08/03/2010	25/03/2010		0020600	0	ALX PAQUETE DE BOI
3		08/03/2010	25/03/2010		0030802	0	ALX BOLSA AVON REI
4		08/03/2010	25/03/2010		0035800	0	ALX PAQUETE 3 BOL
5		08/03/2010	25/03/2010		0035900	0	ALX MEDIDOR DE AN
		08/03/2010	25/03/2010		01246	0	BATOLA BASKEMA T:J
		08/03/2010	25/03/2010		01482	0	CAMISETA SAMIK T:J
		08/03/2010	25/03/2010		01483	0	CAMISETA SAMIK T:M
		08/03/2010	25/03/2010		01484	0	CAMISETA SAMIK T:L
		08/03/2010	25/03/2010		01486	0	BATOLA TAKURA T:S
		08/03/2010	25/03/2010		01487	0	BATOLA TAKURA T:M
		08/03/2010	25/03/2010		01488	0	BATOLA TAKURA T:L
		08/03/2010	25/03/2010		01489	0	BATOLA TAKURA T:XL
		08/03/2010	25/03/2010		01579	0	CTF-S CAMISETA DISI
		08/03/2010	25/03/2010		01580	0	CTF-M CAMISETA DIS
		08/03/2010	25/03/2010		01672	0	CTF-S CAMISETA YAR
		08/03/2010	25/03/2010		01673	0	CTF-M CAMISETA YAF
		08/03/2010	25/03/2010		01674	0	CTF-L CAMISETA YAR
		08/03/2010	25/03/2010		01675	0	CTF-XL CAMISETA YA
		08/03/2010	25/03/2010		01690	0	BATOLA DULSY T:M
		08/03/2010	25/03/2010		01769	0	BODY CONTROL EXTE
		08/03/2010	25/03/2010		01847	0	ENTERIZO DOHAD T:

Nodes: 57 Average=0 Max=0 Cols: 14 Rows: 1675 (691688)

01675 0 CTF-XL CAMISETA YARIK T:XL EST 023 00118

01690 0 BATOLA DULSY T:M 022 00259

01769 0 BODY CONTROL EXTERIOR CLAUDEL 020 00277

01847 0 ENTERIZO DOHAD T:S PRINTS 002 00080

01848 0 ENTERIZO DOHAD T:M PRINTS 008 00080

01849 0 ENTERIZO DOHAD T:L PRINTS 022 00107

p5life1@MDLAVCOM

Inicio

CAMPAÑA #...

Microsoft Ex...

Astrid Hoyo...

PROCEDIMI...

Sesión A - [2...

ORion-PI® ...

08:44 a.m.

Después de tener en Excel esta información se crean los archivos:

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 46 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

“PRIMER BALANCEO C09-11.xls”

“BALANCEO (antes) C09-11.xls”

“BALANCEO (después) C09-11.xls”

Este archivo es el que no valida que las referencias estén bien ubicadas para de hacer manualmente todos los cambios en el Assembly Area” seguir con el proceso de fijar el balanceo como quedó.

Nuevamente actualizamos el pickmap “B” en el BD14 del archivo “BALANCEO (después) C09-11.xls” con el fin de revisar por última vez la distribución de las referencias en la línea,

Si hay que realizar algún cambio ya se realiza directamente en el pickmap de orion.

No se vuelve a ingresar al assembly area.

“ESTE PROCESO SE HACE DESPUES DE REBALANCEAR MANUALMENTE (ANALISIS ADYACENCIA) cambios manuales Y VOLVER A FIJAR EL BALANCEO Y CREAR EL PICKMAP “B”)”



9. REFERENCIAS

N/A

10. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición

11. ANEXOS

N/A

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH SP 1 003	Página: 47 de 47
BALANCEO DE LINEAS		

12. LISTA DE PUBLICACION

USUARIO	CARGO	AREA
Kerry Lama	Líder Shipping Line Balance	Shipping
Jose Hidalgo	Líder Shipping	Shipping
Daniel Barreno	Jefe Branch	Supply Chain Branch

COPIA CONTROLADA

DOCUMENTO 9:

Procedimiento de Picking

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH SP 1 001	Página: 1 de 12
Avon Ecuador	Departamento Emisor: Shipping	
PROCEDIMIENTO DE PICKING		
Fecha de elaboración: 25/07/2011 ELABORADO POR: José Luis Hidalgo Shipping	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Daniel Barreno Supply Chain Branch	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Supply Chain Ecuador

CONTENIDO

2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE.....	2
5. DEFINICIONES.....	2
6. RESPONSABILIDADES.....	3
7. CONDICIONES GENERALES.....	3
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	6
9. REFERENCIAS	10
10. REGISTROS	10
11. ANEXOS.....	10
12. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD.....	11
13. LISTA DE PUBLICACION	12

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH SP 1 001	Página: 2 de 12
PROCEDIMIENTO DE PICKING		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	25/07/2011		Emisión inicial de procedimiento
1.1	02/09/2013	7.1 Generalidades 7.3 Descripción de una estación 8.2 Consideraciones durante el Picking	Actualización del procedimiento. 1. Se aumenta punto de generalidades, 2. Se cambian las ubicaciones en los Bines frontales y posteriores, 3. Se retiran los dispositivos que se utilizaba para avisar cuando el producto se agotaba, 4. Cuando el producto se agota en cada estación, se llama por radio al alimentador, 5. Se incluyen anexos: Viñetas y Picking List

3. OBJETIVO

Establecer el procedimiento general para el surtido de pedidos en AVON.
Detallar las funciones y actividades de los operarios de picking.

4. ALCANCE

El presente procedimiento comprende como punto de origen la emisión de facturación y su respectiva documentación y como punto final del proceso, el surtido y la entrega al Área de Transportes de la orden procesada

5. DEFINICIONES

- **PICKING LIST:** Es el nombre que recibe la lista de despacho que detalla la cantidad y descripción de todas las unidades a surtir en cada pedido.
- **BATCH:** Número asignado a un lote de facturas en el momento de impresión.
- **INVOICING NUMBER (INV NO):** Corresponde al número de pedido..
- **BIN FILLER:** Abastecedor de producto de las estaciones de picking.
- **PICKEADOR:** Es la persona que está a cargo de poner dentro de la caja los productos solicitados en un pedido que se transporta por la línea de surtido.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH SP 1 001	Página: 3 de 12
PROCEDIMIENTO DE PICKING		

- **ESTACION:** Espacio físico donde se encuentran los productos designados en el Balanceo de Línea para surtido, es el espacio físico y de responsabilidad de un pickeador.
- **LINEA DE SURTIDO:** Es el espacio comprendido por la banda de transportación de cajas, estaciones y las respectivas ubicaciones de productos a surtir
- **BIN :** Espacio físico identificado para colocar una referencia que será surtido en una campaña específica
- **FLOTTER:** Pickaeador que recorre toda la línea identificando cuellos de botella y apoyando en una estación para que el flujo de la línea sea normal

6. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de los coordinadores de Almacén y Shipping proveer la inducción aquí descrita al personal de su área al igual que al personal que ingrese por primera vez a laborar.

Es responsabilidad del Líder de Shipping el correcto despacho de pedidos de AVON en las fechas programadas y con los estándares de calidad de la Compañía.

7. CONDICIONES GENERALES

Luego de procesar los pedidos de las representantes en el área de PD (Procesamiento de Datos) los Picking List son entregados al área de Shipping, por cada caja que conforma un pedido se genera un Picking List, el cual puede contener uno o más hojas, la documentación de la primera caja de un pedido tiene papelería adjunta (factura, viñeta, orden de compra en blanco para futuros pedidos, picking List,), la documentación de la segunda o más cajas van únicamente con Picking List y viñeta.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH SP 1 001	Página: 4 de 12
PROCEDIMIENTO DE PICKING		

7.1 GENERALIDADES

El Proceso de Surtido o Picking consiste básicamente en despachar un pedido según el picking list que debe ser ubicado en el interior de una caja al inicio de la línea para que esta comience a rodar por la banda transportadora a través de las estaciones con los demás pedidos correspondientes a una zona.

7.2 DESCRIPCIÓN DE UN PICKING LIST

- **Información general** : En la parte superior izquierda del Picking List aparecen todos los datos relacionados con la representante: nombre, código, zona y código de barras. También aparece la información concerniente al pedido: número de productos enviados, Batch, invoicing number, cantidad y tipo de caja(s) en la(s) cual(es) va(n) a ser despachado(s) (tamaño 0.5-1-2-2.5-3).
- **Estaciones** : Debajo del área de información general se encuentran las estaciones representadas en dos filas por su respectivo número en un mayor tamaño. La función de estos números es informar que estaciones deben surtirse en el pedido.
- **Detalle**: Al lado izquierdo del Picking List y debajo de las estaciones se encuentra el detalle de cada estación a ser despachada, está identificado por el número de la estación en un tamaño mediano y se compone de una o más líneas. Al comienzo de cada línea está la

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH SP 1 001	Página: 5 de 12
PROCEDIMIENTO DE PICKING		

posición del producto representado por una letra, luego aparece la cantidad solicitada y finalmente la descripción del producto, generalmente abreviada.

Cada despacho por estación está separado del siguiente por una línea gruesa punteada

(-----).

La lista solo termina al encontrar la frase:

-----**FIN DE PICKING**-----

Por ningún motivo se debe dar por terminado el pedido si no se encuentra este símbolo. Si al final de la página no aparece esta frase se debe pasar a la siguiente. En caso de no haber siguiente página se debe notificar inmediatamente al Líder de Shipping.

- **Viñeta :** En una hoja individual de la documentación se encuentra el rótulo que irá en la caja de pedido. Este contiene: Nombre de la representante, dirección, teléfono, ciudad; número de la zona y la sección a la que pertenece la representante; código de barras y debajo el código numérico. Posteriormente aparece la campaña de dicho pedido con el código de la representante y finalmente el tipo de caja y el número de cajas del pedido.

7.3 DESCRIPCIÓN DE UNA ESTACION

Cada operario de picking está ubicado en una de las estaciones que componen la línea de Shipping. Todas las estaciones van numeradas y están compuestas por tres estanterías posteriores (B) y una frontal (A) , todas las posiciones en ellas están ordenadas por letras marcadas así

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH SP 1 001	Página: 6 de 12
PROCEDIMIENTO DE PICKING		

- **Bines Frontales:** Compuesta por serie de letra A hasta W (15 ubicaciones), en el front izquierdo se encuentra la serie de ML a MW (6 ubicaciones) y en front derecho serie de QA a QI (6 ubicaciones)
- **Bines posteriores:** La marcación de estas estaciones está compuesta por bin posterior central serie de YA a Y& (6 ubicaciones), bin posterior izquierdo serie de LA a LZ (24 ubicaciones), y bin posterior derecho contiene serie de RA a RZ (24 ubicaciones)

Entre la estantería frontal y el operario, se encuentra la banda transportadora que lleva las cajas con los Picking List. En el centro de la estación, debajo de la banda hay un freno que el operario accionará cuando requiera dejar pasar las cajas que ya fueron surtidas por él o que no contienen productos de su estación.

Cada pickeador tiene una radio con una frecuencia diferenciada para comunicarse con su Alimentador y solicitar producto antes de que se agote

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

8.1 PROCEDIMIENTO DE PICKING

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH SP 1 001	Página: 7 de 12
PROCEDIMIENTO DE PICKING		

- 8.1.1 Recibir del Area de PD, la documentación impresa de todas la zonas correspondientes a ese día de surtido
- 8.1.2 Clasificar los picking list de acuerdo al tamaño de caja, el cual se encuentra en la parte central superior del documento
- 8.1.3 Entregar al lanzador de facturas la documentación separada por tamaño de caja y zona
- 8.1.4 El operario de picking debe encontrarse frente al freno de su estación, fijándose en el área de ESTACIONES de los Picking List de las cajas que fluyen por la banda transportadora, permitiendo el paso de las que no necesitan ser surtidas en su estación.
- 8.1.5 Cuando en un pedido aparece su estación en el área de ESTACIONES debe tomar el Picking List con la mano no dominante.
- 8.1.6 Buscar en el picking List el número de estación al que pertenece
- 8.1.7 Empezar a surtir los productos que están en el DETALLE de su estación, siguiendo el orden que tiene el Picking List; primero las posiciones frontales, luego las posiciones de la derecha y por último las de la izquierda; siempre dirigiendo la mirada a la letra de la posición de la estación que va a tomar para evitar errores.
- 8.1.8 Debe surtir la caja que se encuentra sobre el freno y no cajas anteriores porque puede haber confusión
- 8.1.9 Por último, soltar el Picking List dentro de la caja del pedido y sobre los productos para luego presionar el freno para permitir el paso de la caja.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH SP 1 001	Página: 8 de 12
PROCEDIMIENTO DE PICKING		

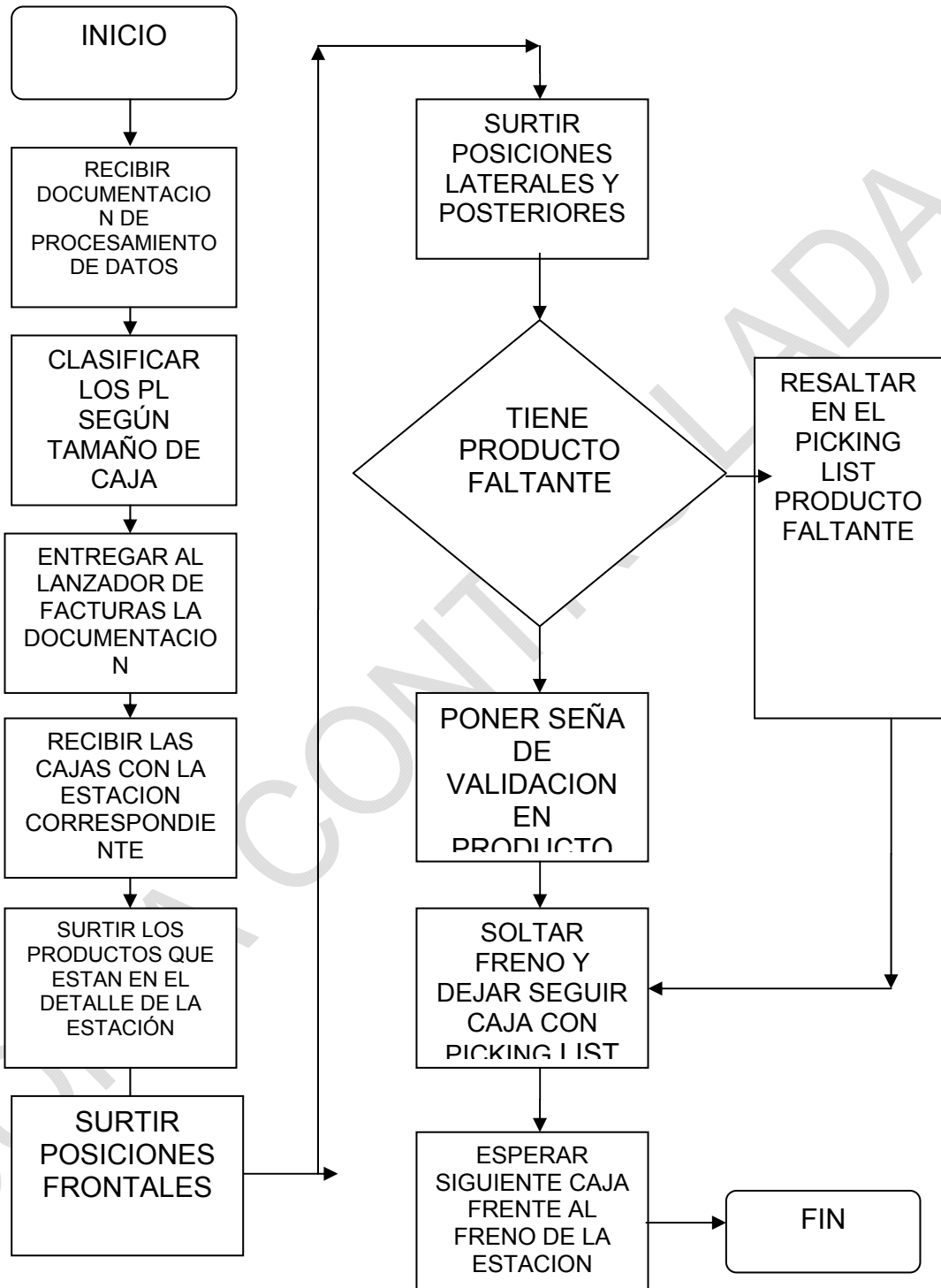
8.2 CONSIDERACIONES DURANTE EL PICKING

8.2.1 Si un producto está por agotarse en una posición de la estación el operario de picking debe comunicarse con su Alimentador.

8.2.2 En el caso de que un pedido demande un producto agotado en su posición en la estación, el operario debe resaltar en el Picking List el número de la estación en el área de ESTACIONES, y también resaltar en el DETALLE **el producto no surtido** dejando seguir el pedido por la banda transportadora; así la caja se convertirá en una caja abierta con pendiente al finalizar el proceso de picking por todas las estaciones

AVON the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH SP 1 001	Página: 9 de 12

PROCEDIMIENTO DE PICKING



 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH SP 1 001	Página: 10 de 12
PROCEDIMIENTO DE PICKING		

9. REFERENCIAS

N/A

10. REGISTROS

N/A

11. ANEXOS

Anexo 01: Viñeta


VINETA BATCH: 01488 CAMPAÑA / AÑO: 13/2013 DIFUSIÓN: 16 CAJA: 13.86 1 de 1 FECHA: 20/08/2013		JCH4214 / CODIGO: 1130909402 NOMBRE: NANCY DECILIA CHANCAY CASTRO TELEFONO: 0980048176 CTEL: 1258576	 Productos Avon Ecuador S.A. Vía 1 Simón Bolívar No. 7-5 del Sector El Centro, Quito Teléfono: 2758000 Quito-Ecuador R.U.C. 17911000001
DIRECCIÓN: C MUNICIPAL ROTARIA VIA A PERIMETR AL MZ 157 SL 11 GUAYAQUIL			
Z:214 S:12EQ:11		LOGEX	** PRIMER PEDIDO *** 
<p><small>Debe contener el desglose conceptualmente, cuyos valores los debe y pagare sin interés en las fechas y a la orden de productos AVON COLADOTEX. En caso de incumplimiento en la fecha de pago hasta 15 días desde la fecha de emisión de la factura el cliente autoriza expresamente a productos AVON ECUADOR S.A. el cobro de intereses legales por mora, además gastos que ocasionen el retraso de esta diligencia y renuncio a domicilio y me someto a juicio verbal sumario.</small></p>			
ESTIMADO LE CUAL: <input type="checkbox"/> BUENO <input type="checkbox"/> MALO <input type="checkbox"/> RECIBE CONFORME <input type="checkbox"/> C) <input type="checkbox"/> REINTEGRO			

11492



 Productos Avon Ecuador S.A.	
NANCY DECILIA CHANCAY CASTRO CODIGO: 1130909402 C MUNICIPAL ROTARIA VIA A PERIMETR AL MZ 157 SL 11 TELEFONO: 0980048176/ CAJA: CAJ05 1 de 1	Z: 214 S: 12 LOGEX

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH SP 1 001	Página: 11 de 12
PROCEDIMIENTO DE PICKING		




Anexo 02: Picking List

PICKING LIST EDNA: 2.14.12-0 FACTURA: 1259370 FECHA: 2013-05-01 NOMBRE: NAREY GECILIA CRAMDAY CASERO	CAJ05  125937001	AVON Productos Avon Ecuador S.A. Vía a Cangahua Km 7.5 y 3.ª, Cordero W. Cortijo Km 2 y 1/2 Telefono: 2574000 * Quito - Ecuador R.U.C.: 1701470930001												
*** PRIMER PEDIDO *** LOGEX 09 51 52 53 55 57 59 60 63 90														
** PAPELERIA ** <table border="1"> <tr><td>B</td><td>1</td><td>SOBRE INFORMATIVO</td></tr> <tr><td>H</td><td>2</td><td>ROLLETO MODA Y CASA C15 2013</td></tr> <tr><td>N</td><td>2</td><td>ROLLETO COSMETICO C15 2013</td></tr> <tr><td>U</td><td>1</td><td>ALBUM MONSTER 2013</td></tr> </table>			B	1	SOBRE INFORMATIVO	H	2	ROLLETO MODA Y CASA C15 2013	N	2	ROLLETO COSMETICO C15 2013	U	1	ALBUM MONSTER 2013
B	1	SOBRE INFORMATIVO												
H	2	ROLLETO MODA Y CASA C15 2013												
N	2	ROLLETO COSMETICO C15 2013												
U	1	ALBUM MONSTER 2013												
** 51 - BOLIVAR ** <table border="1"> <tr><td>MU</td><td>1</td><td>LAPIZ LABIAL HIDRATANTE FPS 11 ROSA</td></tr> <tr><td>X</td><td>1</td><td>PARAUVY ROLLON HER ESMIL</td></tr> <tr><td>RX</td><td>1</td><td>TARRITA LABIAL CON SABOR A CEREZA 4</td></tr> </table>			MU	1	LAPIZ LABIAL HIDRATANTE FPS 11 ROSA	X	1	PARAUVY ROLLON HER ESMIL	RX	1	TARRITA LABIAL CON SABOR A CEREZA 4			
MU	1	LAPIZ LABIAL HIDRATANTE FPS 11 ROSA												
X	1	PARAUVY ROLLON HER ESMIL												
RX	1	TARRITA LABIAL CON SABOR A CEREZA 4												
** 52 - CARCHI ** <table border="1"> <tr><td>F</td><td>1</td><td>SPRINTOF MASCARA A DRI FRATE AGUA</td></tr> <tr><td>W</td><td>1</td><td>ALUMINUM PERFUM FLOWYER CON GONG ROSA</td></tr> </table>			F	1	SPRINTOF MASCARA A DRI FRATE AGUA	W	1	ALUMINUM PERFUM FLOWYER CON GONG ROSA						
F	1	SPRINTOF MASCARA A DRI FRATE AGUA												
W	1	ALUMINUM PERFUM FLOWYER CON GONG ROSA												
** 53 - CHIMBORAZO ** <table border="1"> <tr><td>X</td><td>1</td><td>QUICK MORSE 800 SPRAY HUMIDIFICACION</td></tr> </table>			X	1	QUICK MORSE 800 SPRAY HUMIDIFICACION									
X	1	QUICK MORSE 800 SPRAY HUMIDIFICACION												
** 55 - EL ORO ** <table border="1"> <tr><td>LR</td><td>1</td><td>CT DOLLO LABIAL TINTO MALTOSA DC</td></tr> </table>			LR	1	CT DOLLO LABIAL TINTO MALTOSA DC									
LR	1	CT DOLLO LABIAL TINTO MALTOSA DC												
** 57 - GALAPAGOS ** <table border="1"> <tr><td>L</td><td>1</td><td>SPRAY GUN DUST ELLUS GUERRELLUS</td></tr> </table>			L	1	SPRAY GUN DUST ELLUS GUERRELLUS									
L	1	SPRAY GUN DUST ELLUS GUERRELLUS												
** 59 - IMBABURA ** <table border="1"> <tr><td>D</td><td>2</td><td>WILD COUNTRY COL 135ML</td></tr> <tr><td>LW</td><td>1</td><td>LAPIZ DELINEADOR VERDE 1.2G</td></tr> </table>			D	2	WILD COUNTRY COL 135ML	LW	1	LAPIZ DELINEADOR VERDE 1.2G						
D	2	WILD COUNTRY COL 135ML												
LW	1	LAPIZ DELINEADOR VERDE 1.2G												
** 60 - LOJA ** <table border="1"> <tr><td>B</td><td>1</td><td>SACAPUNTAS</td></tr> <tr><td>C</td><td>1</td><td>LAPIZ LABIAL HIDRATANTE CAFE, BORAR</td></tr> <tr><td>P</td><td>1</td><td>CT ROLLO COMP MEDIO 7G</td></tr> <tr><td>RG</td><td>1</td><td>LAPIZ DELINEADOR VIOLETA 1.2G</td></tr> </table>			B	1	SACAPUNTAS	C	1	LAPIZ LABIAL HIDRATANTE CAFE, BORAR	P	1	CT ROLLO COMP MEDIO 7G	RG	1	LAPIZ DELINEADOR VIOLETA 1.2G
B	1	SACAPUNTAS												
C	1	LAPIZ LABIAL HIDRATANTE CAFE, BORAR												
P	1	CT ROLLO COMP MEDIO 7G												
RG	1	LAPIZ DELINEADOR VIOLETA 1.2G												
** 63 - ESPECIALES ** <table border="1"> <tr><td>A</td><td>1</td><td>SOBRE CROMOS MONSTER X1</td></tr> <tr><td>B</td><td>1</td><td>SOBRE CROMOS MONSTER X5</td></tr> <tr><td>C</td><td>1</td><td>SOBRE CROMOS MONSTER X2</td></tr> </table>			A	1	SOBRE CROMOS MONSTER X1	B	1	SOBRE CROMOS MONSTER X5	C	1	SOBRE CROMOS MONSTER X2			
A	1	SOBRE CROMOS MONSTER X1												
B	1	SOBRE CROMOS MONSTER X5												
C	1	SOBRE CROMOS MONSTER X2												
** - 90 VARIOS O PFC ** <table border="1"> <tr><td>11E</td><td>1</td><td>INVITACION PAGO INTRINCO C15</td></tr> <tr><td>RJ</td><td>1</td><td>781 ROLLO DOLLO 781</td></tr> </table>			11E	1	INVITACION PAGO INTRINCO C15	RJ	1	781 ROLLO DOLLO 781						
11E	1	INVITACION PAGO INTRINCO C15												
RJ	1	781 ROLLO DOLLO 781												
----FIN DE PICKING----														

12. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Considere la correcta posición de cuello, espalda, piernas, antebrazos, en la silla, escritorio y/o puesto de trabajo. NO mantenga una posición estática más de 50 minutos continuos, procure realizar ejercicios de estiramiento por 5 minutos en cada interrupción de su tarea.	Ergonomía en el Puesto de Trabajo
	El personal que manipula cargas será instruido sobre la manera adecuada para efectuar las citadas operaciones con seguridad.	Ergonomía Actividad Física

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH SP 1 001	Página: 12 de 12
PROCEDIMIENTO DE PICKING		

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Utilizar equipo adecuado considerando procedimientos adecuados para actividad física.	Condiciones Seguras de Almacenamiento y Descarga
	Toda maquinaria deberá ser operada de manera exclusiva por el personal capacitado y entrenado para su manejo. Previo al uso del montacargas se verificara el buen funcionamiento del mismo.	Manejo Seguro de Auto elevadores
	Será obligatorio el uso de casco a todo el personal que este expuesto a caídas o proyección de productos los mismos deben ser resistentes a golpes.	Uso Obligatorio de Elementos de Protección Personal

El operario debe tener precaución con la banda transportadora:

- No introducir las manos para retirar productos caídos dentro de ella.
- No sentarse en la banda transportadora sin importar que se encuentre prendida o apagada
- Hacer uso del freno para detener y liberar los pedidos, no debe hacerlo manualmente.
- No saltar ni caminar sobre la banda, debe hacer uso de los puentes
- Si nota algún ruido extraño o funcionamiento inadecuado, debe informarlo de inmediato por medio del Floter que se encuentre en la Línea
- Evitar el uso de prendas largas y sueltas, corbatas, cadenas, anillos o llevar el cabello largo y suelto.

13. LISTA DE PUBLICACION

USUARIO	CARGO	AREA
JOSE LUIS HIDALGO	LIDER SHIPPING	SHIPPING
KERRY LAMA	SHIPPING LINE BALANCE	SHIPPING

DOCUMENTO 10:
Liberación e Inspección
Línea de Surtido

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	INSTRUCTIVO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro: QSI EC SCH QC 1 005	Revisión: 1.0 Página: 1 de 8
Avon Ecuador	Departamento Emisor: Calidad	
LIBERACIÓN E INSPECCIÓN DE LINEAS DE SURTIDO		
Fecha de elaboración: 08/10/2013 ELABORADO POR: Gabriela Pereira Calidad	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Tatiana Tapia Calidad	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Beatriz Gil Calidad

CONTENIDO

2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE.....	2
5. DEFINICIONES.....	2
6. RESPONSABILIDADES.....	3
7. CONDICIONES GENERALES.....	3
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	4
9. REFERENCIAS	5
10. REGISTROS	6
11. ANEXOS.....	6
12. LISTA DE PUBLICACION	8

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSI EC SCH QC 1 005	Página: 2 de 8
LIBERACIÓN E INSPECCIÓN DE LINEAS DE SURTIDO		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	08/10/2013		Emisión inicial de procedimiento

3. OBJETIVO

Establecer el procedimiento mediante el cual se realiza la liberación de la línea de surtido Shipping y el control que se realiza en las misma en el cambio del BIN

4. ALCANCE

El procedimiento se aplica a las líneas de surtido durante la liberación y los cambios de BIN

5. DEFINICIONES

- **BIN:** Espacio físico identificado para colocar una referencia que será surtido en una campaña específica.
- **ESTACION:** Espacio físico donde se encuentran los productos designados en el Balanceo de Línea para surtido, es el espacio físico y de responsabilidad de un pickeador.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSI EC SCH QC 1 005	Página: 3 de 8
LIBERACIÓN E INSPECCIÓN DE LINEAS DE SURTIDO		

- **LINEA DE SURTIDO:** Es el espacio comprendido por la banda de transportación de cajas, estaciones y las respectivas ubicaciones de productos a surtir

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Inspector de Shipping

- * Responsable de la revisión de la línea de surtido en las diferentes ubicaciones.
- * Recibir la planeación de línea e inspeccionar el arranque de campaña.
- * Verificar la volumetría de los productos que no se encuentran cargadas al sistema.
- * Enviar informe sobre el comportamiento del Bin a los cinco días de surtido

6.2 Líder Shipping Line Balance

- *Emitir la planeación de la línea por campaña

6.3 Analista Calidad

- *Informar a las áreas de Sourcing y Planing sobre los defectos por atributos que se pueden encontrar en la línea de surtido.

7. CONDICIONES GENERALES

- 7.1 La revisión para la liberación del Bin se la realiza en una sola línea de surtido 1 o 2 puesto que estas son líneas espejo.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSI EC SCH QC 1 005	Página: 4 de 8
LIBERACIÓN E INSPECCIÓN DE LINEAS DE SURTIDO		

- 7.2 La volumetría de los productos que no se tuvieron previo al inicio de campaña, deben ser tomados el día del arranque de campaña.
- 7.3 La revisión aleatoria del Bin debe basarse en 10 FS (códigos) aleatorios diarios donde se revisará lote, vigencia y lectura de código de barras.
- 7.4 Las novedades identificadas en cuanto a defectos por atributos en la línea de surtido deben ser comunicadas a Sourcing y a Planning para que estas áreas den direccionamiento sobre la gestión sobre el stock de Shipping y Almacén.
- 7.5 Las novedades identificadas en cuanto a error de lectura de código de barras, limpieza, problemas de volumetría, error en lotes de producción; el Inspector de Calidad de Shipping, CFT, BCFT se encargan de realizar las correcciones respectivas.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- 8.1 El Líder de shipping Line Balance envía la planeación de la línea por Campaña Anexo 01: Planeación Línea de Surtido; donde se detalla los productos que serán ubicados en las estaciones de la línea de surtido. Este archivo se envía siempre el día del arranque de campaña.
- 8.2 Revisar las ubicaciones de los productos de los cuales no se tenía su volumetría .

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSI EC SCH QC 1 005	Página: 5 de 8
LIBERACIÓN E INSPECCIÓN DE LINEAS DE SURTIDO		

- 8.3 Cargar en el sistema Airs las volumetrías de acuerdo al Procedimiento QSP EC SCH QC 1 006: Volumetrías; esto para que al momento del surtido las volumetrías nuevas ya se encuentren cargadas, de esta forma reducir el cambio de cajas por problema en el tamaño del producto.
- 8.4 Realizar seguimiento durante los 5 primeros días de surtido y emitir el reporte de Liberación y Cambios de Bin Anexo 02
- 8.5 Cuando se evidencia algún tipo de novedad con el producto con respecto a defectos por atributos en la línea de Surtido, se debe informar al Analista de Calidad para que se informe a Sourcing y Planning y de acuerdo a la disposición de estas áreas, si se requiere realizar inspección al producto de la línea de surtido, el Inspector de Calidad de Shipping, debe realizar esta solicitud a Reaco y de igual forma se notifica al Inspector de Calidad BCFT o CFT para que se solicite realizar la inspección en el stock del almacén.
- 8.6 Inspeccionar diariamente 10 FS (códigos) en 10 estaciones escogidos aleatoriamente con el fin de mantener un control en las estaciones durante el tiempo que dure cada campaña.
- 8.7 Si se detectan problemas en el error de la lectura de lotes, error en lectura código de barras, limpieza, los inspectores de calidad se encargarán de realizar las correcciones necesarias tanto en el stock de Shipping como el de Almacén.

9. REFERENCIAS

N/A

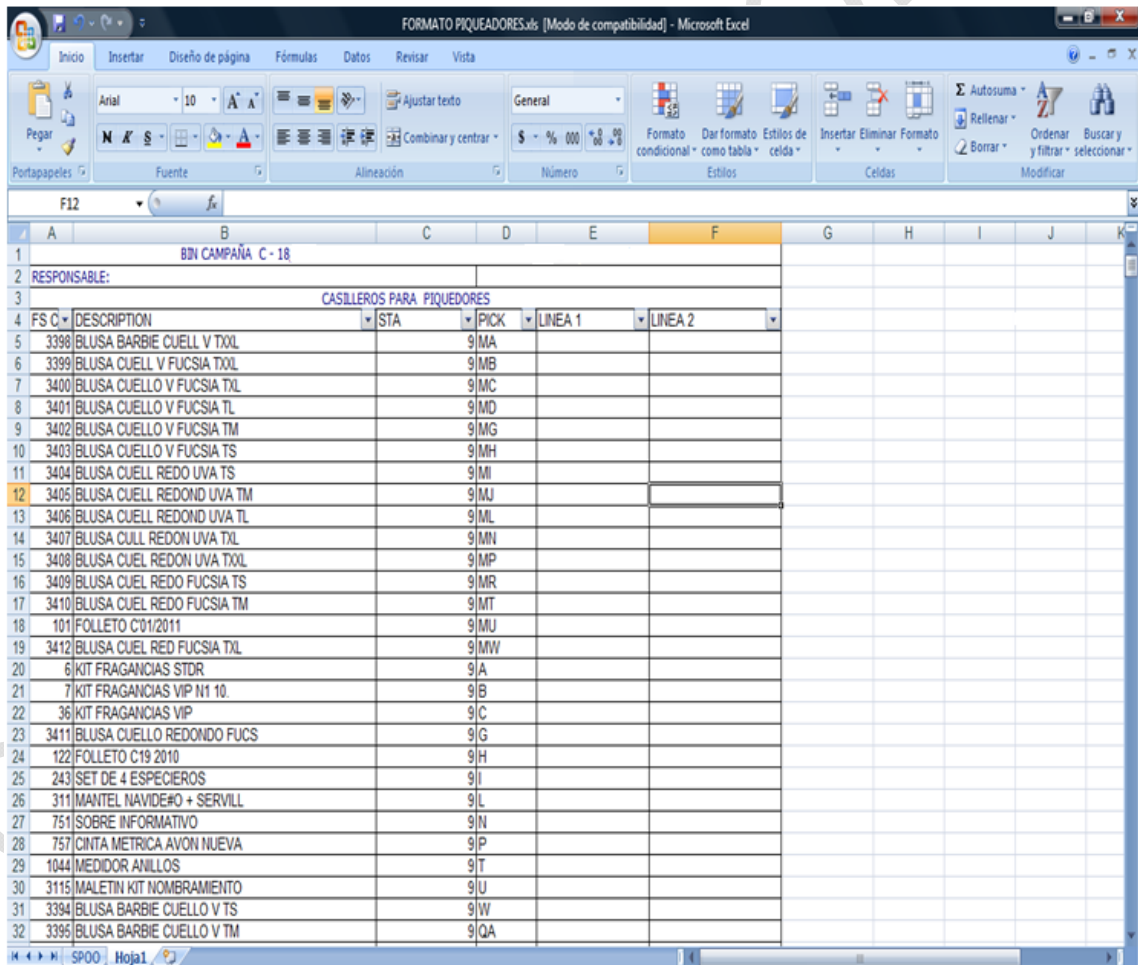
 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSI EC SCH QC 1 005	Página: 6 de 8
LIBERACIÓN E INSPECCIÓN DE LINEAS DE SURTIDO		

10. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición

11. ANEXOS


ANEXO 01: Planeación Línea Surtido



FS C	DESCRIPTION	STA	PICK	LINEA 1	LINEA 2
3398	BLUSA BARBIE CUELL V TXXL		9/MA		
3399	BLUSA CUELL V FUCSIA TXXL		9/MB		
3400	BLUSA CUELLO V FUCSIA TXXL		9/MC		
3401	BLUSA CUELLO V FUCSIA TL		9/MD		
3402	BLUSA CUELLO V FUCSIA TM		9/MG		
3403	BLUSA CUELLO V FUCSIA TS		9/MH		
3404	BLUSA CUELL REDO UVA TS		9/MI		
3405	BLUSA CUELL REDOND UVA TM		9/MJ		
3406	BLUSA CUELL REDOND UVA TL		9/ML		
3407	BLUSA CULL REDON UVA TXXL		9/MN		
3408	BLUSA CUEL REDON UVA TXXL		9/MP		
3409	BLUSA CUEL REDO FUCSIA TS		9/MR		
3410	BLUSA CUEL REDO FUCSIA TM		9/MT		
101	FOLLETO C01/2011		9/MU		
3412	BLUSA CUEL RED FUCSIA TXXL		9/MW		
6	KIT FRAGANCIAS STDR		9/A		
7	KIT FRAGANCIAS VIP N1 10.		9/B		
36	KIT FRAGANCIAS VIP		9/C		
3411	BLUSA CUELLO REDONDO FUCS		9/G		
122	FOLLETO C19 2010		9/H		
243	SET DE 4 ESPECIEROS		9/I		
311	MANTEL NAVIDE#O + SERVILL		9/L		
751	SOBRE INFORMATIVO		9/N		
757	CINTA METRICA AVON NUEVA		9/P		
1044	MEDIDOR ANILLOS		9/T		
3115	MALETIN KIT NOMBRAMIENTO		9/U		
3394	BLUSA BARBIE CUELLO V TS		9/W		
3395	BLUSA BARBIE CUELLO V TM		9/QA		

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSI EC SCH QC 1 005	Página: 7 de 8
LIBERACIÓN E INSPECCIÓN DE LINEAS DE SURTIDO		




ANEXO 02: Liberación y Cambios de Bin

 the company for women										LIBERACION BIN									
Responsable QC : Juan Alvarez										Camp:..15....									
DETALLE DE NOVEDADES															ACCIONES CORRECTIVAS				
															QC Revisión				
Fecha	Día	Línea	Hora Inicio de Surtido	Hora Revisión	Código	Descripción	STA	PICK	#	Motivos	SHIPPING	1era	2da	3era					
27/09/2013	9	1	8:00	8:00	74580	LAPIZ DE LABIOS RISQUE RO													
27/09/2013	9	1	8:00	8:00	85886	VESTIDO BORA T.L													
27/09/2013	9	1	8:00	8:00	85495	BODY BIKINI PERLA T.S - M													
27/09/2013	9	1	8:00	8:00	54887	INC- T TOSTADORA													
27/09/2013	9	1	8:00	8:00	65654	CEPILLO PARA ALISAR													
27/09/2013	9	1	8:00	8:00	85335	RECIPIENTE TAPA DE FLOR S													
27/09/2013	9	1	8:00	8:00	87526	ANILLO LIFE OF THE PARTY													
27/09/2013	9	1	8:00	8:00	50139	CACHETERO BARBARA TL													
27/09/2013	9	1	8:00	8:00	15372	VESTIDO SUSET T.L													
27/09/2013	9	1	8:00	8:00	66539	ANILLO SHADES OF GRACE T.													
27/09/2013	9	1	8:00	8:00	84837	ANILLO SVETLANI RIBBON T.													
27/09/2013	9	1	8:00	8:00	50132	CACHETERO BARBARA TS													
27/09/2013	9	1	8:00	8:00	43081	ANILLO ALEXANDRIA T.10													
27/09/2013	9	1	8:00	8:00	15425	CAMISETA BLOCK VINO TINTO													
27/09/2013	9	1	8:00	8:00	53623	PELOTA SALTARINA													
27/09/2013	9	1	8:00	8:00	60004	PANTY CONTROL GRADUABLE B													
27/09/2013	9	1	8:00	8:00	43639	BIKINI CLASICO MIDNIGHT T													
27/09/2013	9	1	8:00	8:00	48615	CACHETERO AMA T.S													
27/09/2013	9	1	8:00	8:00	66456	BLUSA TUTI T.S													
27/09/2013	9	1	8:00	8:00	90603	BOXER KOGDA MULTICOLOR T.													
27/09/2013	9	1	8:00	8:00	52504	BRASIER ASTRID T.36B													
27/09/2013	9	1	8:00	8:00	43636	BIKINI CLASICO MIDNIGHT T													
27/09/2013	9	1	8:00	8:00	52505	BRASIER BECKY T.32B													

Cord. Shipping:.....	MOTIVOS		TOTAL
	1=	PROD. CAMBIADO	0
	2=	PROD. MESCLADO	0
	3=	UBICACIÓN SIN ALIMENTAR	0
	4=	PROD. MAL ESTADO	0
	5=	PROD. SIN C.B.	0
	6=	PROD. SUCIO/EMPOLVADO	0
	7=	UBICACIÓN DUPLICADA	0
	8=	PROD. EN EL PISO	0
TOTAL NOVEDADES =		0	
No. de posiciones revisadas =			
% DE INCUMPLIMIENTO =		#DIV/0!	

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSI EC SCH QC 1 005	Página: 8 de 8
LIBERACIÓN E INSPECCIÓN DE LINEAS DE SURTIDO		

12. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Considere la correcta posición de cuello, espalda, piernas, antebrazos, en la silla, escritorio y/o puesto de trabajo. NO mantenga una posición estática más de 50 minutos continuos, procure realizar ejercicios de estiramiento por 5 minutos en cada interrupción de su tarea.	Ergonomía en el Puesto de Trabajo
	En actividades que demanden uso de papel, procure optimizar su uso utilizándolo por ambas caras. Deseche este residuo en los recipientes indicados para recolección de materiales reciclables, sin mezclarlos con residuos contaminados.	Manejo de Residuos
	En actividades que se realicen dentro de la bodega utilizar obligatoriamente los elementos de protección personal como casco, botas, guantes.	Uso Obligatorio de Elementos de Protección Personal

13. LISTA DE PUBLICACION

USUARIO	CARGO	AREA
Juan Álvarez	Inspector de Calidad	Calidad
Francisco Ayo	Inspector de Calidad	Calidad
Edwin Paez	Inspector de Calidad	Calidad
Gabriela Pereira	Analista Calidad	Calidad
Tatiana Tapia	Líder Calidad	Calidad
Jose Hidalgo	Líder Shipping	Shipping
Keery Lama	Líder Shipping Balance	Shipping

DOCUMENTO 11:
Acciones Correctivas,
Preventivas y de Mejora

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH QC 1 007	Página: 1 de 8
Avon Ecuador	Departamento Emisor: Control Calidad	
TITULO: Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora		
Fecha de elaboración: 10/08/2011 ELABORADO POR: Tatiana Tapia Control Calidad	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Marco Padilla Control Calidad	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Beatriz Elena Gil A. Control Calidad

CONTENIDO

2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE	2
5. RESPONSABILIDADES	2
6. DEFINICIONES	2
7. CONDICIONES GENERALES:.....	3
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	5
9. REFERENCIAS.....	6
10. REGISTROS:	6
11. ANEXOS	7
12. LISTA DE PUBLICACION	7

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro QSP EC SCH QC 1 007	Revisión: 1.1
		Página: 2 de 8
TITULO: Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	10/08/2011		Emisión inicial de Procedimiento
1.1	17/10/2013		Cambio de número de Registro de 018 a 007 debido a la revisión de documentación en el área de Calidad

3. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para realizar, controlar, manejar y registrar las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

4. ALCANCE

Este procedimiento aplica y se desarrolla por todas las áreas de Avon Ecuador tanto en CFT como en BCFT igualmente aplica a los incidentes o eventos relacionados con el uso de dispositivos médicos comercializados por Avon Ecuador.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Es responsabilidad de las áreas que intervienen en el análisis e implementación de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora:

5.1.1 Determinar las posibles causas que originan la No Conformidad Real o Potencial, y/o la posibilidad de mejora.

5.1.2 Recolectar las pruebas o resultados de análisis y datos de la investigación que sirvan para definir las acciones a tomar.

5.1.3 Determinar los planes de trabajo y/o dar las instrucciones necesarias.

5.2 Es responsabilidad de Aseguramiento de Calidad:

5.2.1 Dar el Consecutivo y Administrar la base de datos de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.


5.2.2 Verificar que se siga adecuadamente este procedimiento y se cierren las diferentes Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora garantizando la efectividad de las mismas.

5.2.3 Proporcionar información sobre las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, de manera que sirva como realimentación para el mejoramiento de la compañía.

6. DEFINICIONES

6.1 Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad, detectada u otra situación indeseable.

6.2 Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad Potencial, detectada u otra situación indeseable.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH QC 1 007	Página: 3 de 8
TITULO: Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora		

6.3 Acción de Mejora: Acción significativa que se implementa para mejorar un proceso, actividad, trabajo, instalación, sistema, recurso, etc.

6.4 Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada y restaurar el flujo del proceso, sin corregir las causas que generan la no conformidad.

6.5 No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

6.5.1 No Conformidades Reales: Es aquel riesgo que se ha materializado y que ha generado un error en un proceso, un producto fuera de especificaciones, un agotado etc.

6.5.2 No Conformidades Potenciales: Es la identificación de riesgos que pueden llegar a generar una no conformidad real si no se corrigen a tiempo

7. CONDICIONES GENERALES:

7.1 Son fuentes para iniciar Acciones Correctivas:

7.1.1 No Conformidades Reales de Auditorías Internas y Auditorías Externas

7.1.2 Reclamaciones de Partes interesadas (Proveedores, Clientes, Empleados, Autoridades y Comunidad)

7.1.3 Actividades en el Control de los Procesos en los CMs o Internamente.

7.1.4 Resultados del Control de Calidad y del Control de Producto No Conforme (Reprocesos y Rechazos)

7.1.5 Análisis de los Registros de Calidad de los procesos.

7.1.6 Ocurrencia de Accidentes y Emergencias (Ambientales, Salud Ocupacional, etc)

7.1.7 Ensayos y resultados no conformes en el proceso de análisis de control de calidad.

7.1.8 Desviaciones a los procesos documentados.

7.1.9 El reporte o notificación de eventos adversos relacionados al uso de dispositivos médicos comercializados por Avon Ecuador

7.1.10 Cualquier actividad donde se detecte una no conformidad.

7.2 Son fuentes para iniciar Acciones Preventivas y de Mejora:

7.2.1 Observaciones de Auditorías Internas, Auditorías Externas

7.2.2 Quejas y comunicaciones de Partes interesadas (Proveedores, Clientes, Empleados, Autoridades y Comunidad)

7.2.3 Actividades en el Control de los Procesos en los CMs, proveedores o Internamente

7.2.4 Resultados del Control de Calidad y del Control de Producto No Conforme (Concesiones o aprobaciones con desviaciones)


7.2.5 Análisis de los Registros de Calidad de los procesos en los CMs, proveedores o Internamente

7.2.6 Resultado de la aplicación de Técnicas Estadísticas.

7.2.7 Ideas Maestras

7.2.8 Observaciones de las Visitas a las Plantas de los CMs o proveedores.

7.2.9 Resultados de Indicadores.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH QC 1 007	Página: 4 de 8
TITULO: Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora		

7.2.10 Ocurrencia de Incidentes y detección de situaciones de riesgos o peligros (Ambientales, Salud Ocupacional, etc)

7.2.11 Resultados de los procesos de lanzamientos o lotes pilotos.

7.2.12 Análisis de los ensayos y resultados en el proceso de análisis de control de calidad.

7.2.13 Los procesos de recepción, muestreo, inspección, almacenamiento y distribución en los que se detecten no conformidades potenciales en el manejo de los dispositivos médicos comercializados por Avon Ecuador

7.2.14 Cualquier actividad donde se detecte una no conformidad Potencial.

7.2.15 Detección de Incidentes

7.3 El Análisis de las no conformidades se debe hacer utilizando técnicas estadísticas o herramientas de análisis de problemas.


La generación y/o implementación de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora se realiza según la criticidad de las no conformidades reales o potenciales que se presenten y que pueden afectar de manera sistemática el trabajo y los procesos, para ello se tienen en cuenta los siguientes criterios:

Auditorias: Para toda no conformidad Real encontrada en auditorias internas y externas, debe generarse una acción correctiva.

Costo o valor: Cuando el valor de la no conformidad real sea superior a US\$1000

Gravedad: Cuando la no conformidad o sus efectos, pueden afectar significativamente la Calidad del Producto, el Medio Ambiente, la Seguridad Física y/o mental de las Personas debe generarse una acción.

Frecuencia: Cuando la no conformidad se presenta en repetidas ocasiones (más de tres), de manera que con las correcciones realizadas no es suficiente, debe generarse una acción correctiva.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH QC 1 007	Página: 5 de 8
TITULO: Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora		

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

8.1 Detección: La detección de la necesidad de una Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora, se realiza por cualquier persona a través de cualquiera de los procesos definidos como fuentes de acción en las condiciones generales, estas fuentes pueden aumentar según los eventos que se presenten en el desarrollo de las actividades de los procesos.

8.2 Levantamiento del Reporte: El responsable del proceso afectado por la no conformidad, evalúa si dicha no conformidad detectada requiere el levantamiento de una acción. De acuerdo a los criterios establecidos (el responsable del proceso involucrado en la acción, o un responsable definido por el grupo si son varios los procesos involucrados), levanta el reporte de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. Informa a Aseguramiento de Calidad del levantamiento del reporte para su consignación en la base de datos (G:\Supply Chain\Quality Assurance\Calidad AVON\Acciones correctivas y preventivas\Base de datos CAPA) y la asignación del consecutivo de control correspondiente.

Utiliza el Formato **QSF EC SCH QC 1 018-1 Reporte de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora** donde registra:

8.2.1 Número del reporte: Consecutivo asignado en la base datos de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

8.2.2 Tipo de Acción (Correctiva, Preventiva o de Mejora)

8.2.3 Descripción de la No conformidad (Real, Potencial o Mejora a realizar)

8.2.4 Corrección a la no conformidad: Las acciones inmediatas tomadas para resolver la situación puntual.


8.2.5 Determinación de las causas que originan la No Conformidad (Real o Potencial, y/o dan bases a la mejora a realizar).

8.3 Aseguramiento de Calidad ingresa la información de la acción a la base de datos, para su seguimiento.

8.4 Citación del grupo de trabajo: El responsable del área cita a las áreas o personas involucradas para trabajar la acción según aplique.

8.5 Análisis: El grupo de trabajo se reúne y analiza la situación. Para ello puede usar la herramienta "Espina de Pescado" las 6 M o Diagrama de ISHIKAWA, metodología de los cinco porqués, u otra herramienta disponible según sean necesarios.

8.6 Determinación de Principales Causas: Según el análisis, se realiza la descripción de las principales causas que originan la No Conformidad (Real o Potencial, y/o dan bases a la mejora a realizar), registrándolas en el **Formato QSF EC SCH QC 1 007-1 Reporte de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH QC 1 007	Página: 6 de 8
TITULO: Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora		

8.7 Plan de Trabajo: Según las principales causas el grupo de trabajo determina un plan asignando Actividades (Que se hace), Responsables (Quien lo hace), Tiempo (Cuando se hace), así como quien hará la verificación y seguimiento (Responsables y fechas)

8.8 Implementación: Los responsables asignados desarrollan el plan de trabajo.

8.9 Verificación y seguimiento: De acuerdo al plan de acción se realiza por el responsable asignado la verificación y seguimiento, se examina la efectividad de las acciones (Si se ha implementado y sus resultados son adecuados o satisfactorios) si han sido efectivas se pasa al cierre del reporte, sino se regresa al punto 8.2.5 explicando el por qué no se cierra la acción.

8.10 Cierre: El responsable de la verificación realiza el cierre la acción e informa a Aseguramiento de Calidad para que realice la revisión correspondiente y el registro en la base de datos, cuando aplique se debe dar respuesta a quien reporta la necesidad de generar una acción.


8.11 Documentación: Si de la aplicación de la acción se generan cambios en la documentación, estos se realizan de acuerdo al Procedimiento QSP EC SCH QC 1 001 Elaboración y Control de documentos y registros.

9. REFERENCIAS

N/A

10. REGISTROS:

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición
QSF EC SCH QC 1 007-1	Reporte de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Red Interna	Quien Reporta la Acción	5 Años	Se archiva y recupera cronológicamente por consecutivo de Acción en la ruta: G:\Supply Chain\Quality Assurance\Calidad AVON\Acciones correctivas y preventivas\Formatos Diligenciados	Se elimina de la red Interna.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH QC 1 007	Página: 7 de 8
TITULO: Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora		


IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición
N/A	Base de datos CAPA	Red Interna	Calidad Avon	Indefinido	Se archiva y recupera cronológicamente en la ruta: G:\Supply Chain\Quality Assurance\Calidad AVON\Acciones correctivas y preventivas\Base de datos CAPA	Se conserva de manera indefinida.

11. ANEXOS

11. 1 Anexo 1. Flujo del Proceso

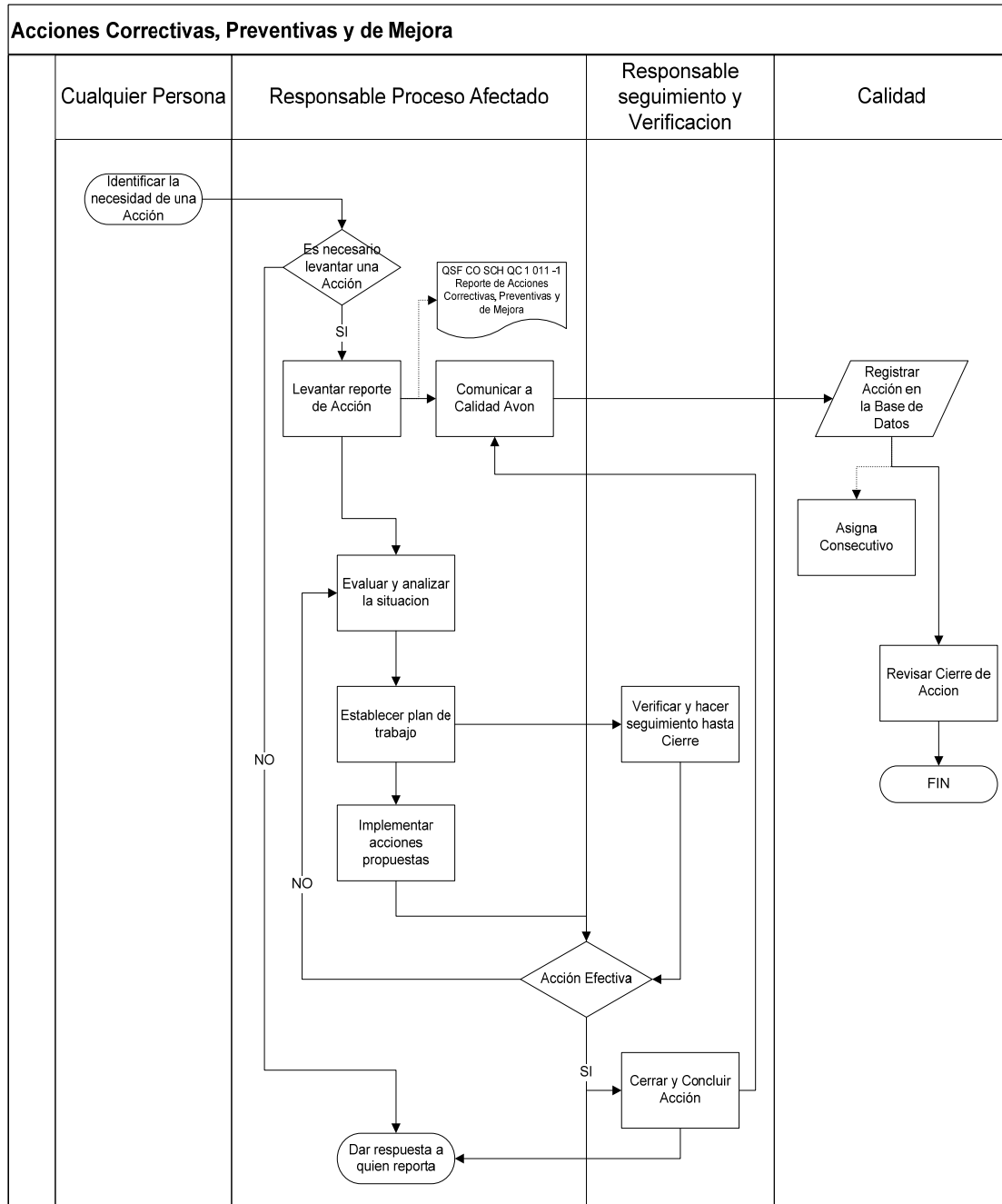
12. LISTA DE PUBLICACION

USUARIO	AREA
Beatriz Lopez/Medellin/Colombia/Avon	Control Calidad Avon Colombia
Adriana Ochoa/Medellin/Colombia/Avon	
Gloria Carmona/Medellin/Colombia/Avon	
Diana Correa/Medellin/Colombia/Avon@AVON	
Martin Torres/Medellin/Colombia/Avon@AVON	
Marco Padilla/QTO/EC/Avon	Control Calidad Avon Ecuador
Gabriela Pereira/QTO/EC/Avon@AVON,	
Tatiana Tapia/QTO/EC/Avon@AVON	
Maria Luisa Fort/LMA/PE/Avon	Control Calidad Avon Perú
Yvette Yauri/LMA/PE/Avon@AVON	

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH QC 1 007	Página: 8 de 8

TITULO: Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Anexo 1. Flujo del Proceso



DOCUMENTO 12:


Administración de

Desviaciones

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	INSTRUCTIVO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSI EC SCH QC 1 008	Página: 1 de 9
Avon Ecuador	Departamento Emisor: Control Calidad	
TITULO: Administración de Desviaciones		
Fecha de elaboración: 10/08/2011 ELABORADO POR: Tatiana Tapia Control Calidad	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Marco Padilla Control Calidad	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Beatriz Elena Gil Alzate Control Calidad

CONTENIDO

2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE	2
5. DEFINICIONES	2
6. RESPONSABILIDADES	3
7. CONDICIONES GENERALES	4
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	6
9. REFERENCIAS	7
10. REGISTROS	7
11. ANEXOS	8
12. LISTA DE PUBLICACION	9

 the company for women	383 INSTRUCTIVO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro QSI EC SCH QC 1 008	Revisión: 1.1
		Página: 2 de 9
TITULO: Administración de Desviaciones		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	10/08/2011		Emisión inicial de Instructivo
1.1	18/10/2013	Número de Registro	Cambia el número de registro de 018 a 008

3. OBJETIVO

Establecer el instructivo a seguir para evaluar, autorizar y controlar las desviaciones planeadas, desviaciones detectadas y evaluadas dentro del proceso productivo en Avon Ecuador.

4. ALCANCE

Este instructivo contiene los requerimientos para la identificación, reporte, investigación, administración, aprobación y documentación de desviaciones, así como la implementación efectiva de las acciones correctivas y preventivas en los negocios de BCFT (Incluye Dispositivos Médicos) y CFT.

Aplica a:

- **Insumos:** materias primas, gráneles, producto terminado (CFT y BCFT).
- **Procesos:** Recepción de materiales, condiciones de manufactura, envasado, etiquetado, empaque, liberación, almacenamiento, distribución.
- **Uso de maquinas y equipos:** En manufactura, envasado, controles de Calidad.
- **Procedimientos escritos autorizados:** procedimientos, instructivos, Formatos, técnicas analíticas, boletines.

5. DEFINICIONES

5.1 Desviación: Variación en una ruta, proceso, especificaciones establecidas, cada variación tiene un nivel de criticidad y es definido por las áreas involucradas. La criticidad se estratifica como sigue.

5.1.1 Desviación Crítica: Una condición que puede generar riesgo para la estabilidad, identidad, pureza calidad del producto, satisfacción o seguridad del consumidor. Por lo tanto no es posible autorizarla, se deben tomar acciones correctivas y/o preventivas para eliminar las ocurrencias de este tipo de desviación.

5.1.2 Desviación mayor: Este tipo de desviación requiere de una investigación adicional para garantizar que la seguridad, identidad, pureza, calidad del producto no han sido impactadas, es necesario hacer seguimiento o monitoreo de estabilidad del producto. Cualquier condición encontrada que afecte adversamente la posibilidad de comercialización y venta del producto, o que afecte adversamente su forma o

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	384 INSTRUCTIVO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro QSI EC SCH QC 1 008	Revisión: 1.1
		Página: 3 de 9
TITULO: Administración de Desviaciones		

función y que probablemente determine que el usuario final devuelva el producto, solicite un cambio o reembolso.

5.1.3 Desviación menor: Considerada como una desviación de un atributo o característica de Calidad relacionada a la apariencia física del insumo, que lleva a una derogación o autorización del mismo, Este tipo de desviación cuenta fácilmente con información disponible para justificar que no existe un impacto en el producto.

5.2 Desviación planeada: Corresponde a la utilización de planes de contingencia previamente definidos, para procesos críticos y/o a la evaluación de alternativas no preestablecidas pero si evaluadas y autorizadas.

5.3 Desviación no planeada: Corresponde a desviaciones evidenciadas en los procesos y/o productos, las cuales no han sido evaluadas ni autorizadas y por tanto se convierten en no conformidades.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Calidad Avon es responsable de:

6.1.1 Dar a conocer los lineamientos establecidos en este Instructivo.

6.1.2 Garantizar el sostenimiento en el tiempo de la administración de las desviaciones, haciendo seguimiento a la efectividad de las acciones correctivas y/o preventivas generadas en cada caso.

6.1.3 Evaluar, autorizar y controlar las desviaciones en insumos, procedimientos operativos estándar, técnicas analíticas, utilización de equipos para controles de Calidad, utilización de materiales fuera de vigencia, variaciones en las condiciones de transporte de materiales.

6.2 CM Avon es responsable de:

6.2.1 Identificar, reportar, evaluar, investigar, documentar, autorizar y controlar las desviaciones en la utilización de maquinaria y equipos o variaciones en los procesos de manufactura y envasado, así como asegurar que las medidas correctivas y preventivas hayan sido completadas.


6.3 RA Avon es responsable de:

6.3.1 Tramitar ante I&D satelital la evaluación y autorización del uso de materias primas alternativas o sustitutas, además evaluar los riesgos legales de las desviaciones propuestas

6.3.2 Evaluar y autorizar desviaciones en cuanto a modificación de textos legales en componentes.

6.4 Soporte Técnico es responsable de:

6.4.1 Identificar, reportar, evaluar, investigar, documentar y autorizar las desviaciones relacionadas con componentes.

	385 INSTRUCTIVO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro	Revisión: 1.1
	QSI EC SCH QC 1 008	Página: 4 de 9
TITULO: Administración de Desviaciones		

6.4 Sourcing BCFT (Considerada el área técnica para BCFT) es responsable de: Identificar, evaluar, investigar, documentar, autorizar y controlar las desviaciones en productos terminados BCFT.

6.5 Mercadeo es responsable de: Identificar, evaluar, investigar, documentar y autorizar las desviaciones que puedan afectar la imagen de la marca.

6.6 Planeación es responsable de: Identificar, evaluar, investigar, documentar y autorizar las desviaciones relacionadas con el abastecimiento.

6.7 CMs, Proveedores y prestadores de servicios son responsables de:


- 6.7.1 Solicitar oportunamente la autorización de una desviación planeada.
- 6.7.2 Comunicar de manera oportuna las desviaciones no planeadas identificadas en el desarrollo de las actividades.
- 6.7.3 Seguir las indicaciones entregadas por Avon para cada una de las desviaciones autorizadas en las que esté implicado.

7. CONDICIONES GENERALES

- 7.1 La expresión autorización de desviación corresponde a la expresión autorización con observación utilizada en Avon Ecuador y en los procedimientos Globales.
- 7.2 Un componente clave en un sistema de calidad es el manejo de desviaciones que parte de instrucciones aprobadas o estándares establecidos (Planes de contingencia). Ejemplos de estas instrucciones aprobadas o estándares establecidos incluye métodos de pruebas analíticas, especificaciones, plan de muestreo, procedimientos, instrucciones de fabricación, autorizaciones de comercialización, plan de mantenimiento preventivo y métodos de distribución, entre otros.
- 7.3 **Son consideradas desviaciones:** El uso de insumos o partes que no cumplen especificaciones, la utilización de equipos o maquinarias diferentes a los establecidos por los procedimientos oficiales, el cambio de condiciones de almacenamiento o utilización de recipientes de material diferente para almacenamiento de materias primas o gránulos, variación de vigencias de insumos o utilización de materiales vencidos, la no utilización de procedimientos autorizados, la utilización de materiales por fuera de los tiempos de vigencia o periodos de cuarentena, cambio/eliminación de textos legales, compra a proveedores alternos, utilización de materiales diferentes a los inicialmente establecidos en el diseño del producto(BCFT).

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	386 INSTRUCTIVO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro QSI EC SCH QC 1 008	Revisión: 1.1
		Página: 5 de 9
TITULO: Administración de Desviaciones		

- 7.4 Las desviaciones pueden presentarse en cualquiera de las etapas del proceso productivo y pueden ser identificadas por cualquier empleado, tanto al interior de Avon como en los terceros manufacturadores, proveedores, terceros operadores a nivel de reacondicionamientos o selecciones de producto, transportistas.
- 7.5 Es importante documentar y manejar todas las desviaciones adecuadamente. Cuando una desviación tiene una consecuencia significativa sobre la calidad, seguridad, disponibilidad del producto o eficiencia del proceso, es esencial evaluar cómo prevenir la recurrencia. En estos casos, es crítico investigar la causa raíz del problema, determinar las acciones correctivas o preventivas, y evaluar la efectividad de las acciones escogidas, las acciones anteriores se implementan según el Procedimiento **QSP EC SCH QC 1 018 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**.
- 7.6 Las autorizaciones de Desviaciones están a cargo de las gerencias de cada área o por personal designado por estas quienes hacen un análisis de los riesgos y documentan todo el proceso.
- 7.7 La autorización de una desviación se considera crítico dentro del proceso por tanto cada área debe garantizar la comunicación oportuna a todas las persona involucradas en la misma.
- 7.8 La evaluación de una desviación implica la revisión de un posible monitoreo de estabilidad para garantizar que el producto mantenga las especificaciones de Calidad como si se hubiera fabricado sin desviaciones.
- 7.9 En los casos en los que se defina hacer seguimiento de estabilidad del producto, el área responsable debe mantener el control hasta la finalización del monitoreo y la conclusión.
- 7.10 Desviaciones como liberación anticipada de materias primas, transferencia en cuarentena de producto terminado, liberaciones en tránsito de materias primas, reacondicionamientos, uso de contingencias o desviaciones en componentes, tienen sus propios procedimientos y no son considerados en el presente documento.
- 7.11 Documentación de incidentes son manejados de acuerdo al instructivo **QSI EC SCH QC 1 019 Detección, atención e investigación de incidentes de Calidad**.
- 7.12 Para autorizar una desviación se deja documentado para que referencia, lote, periodo de tiempo, número de unidades se aprueba.

	387 INSTRUCTIVO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro	Revisión: 1.1
	QSI EC SCH QC 1 008	Página: 6 de 9
TITULO: Administración de Desviaciones		

7.13 Una vez autorizada la desviación se establece la necesidad de implementar acciones correctivas o preventivas tendientes a eliminar las causas que generaron dicha desviación, se hace utilizando el procedimiento **QSP EC SCH QC 1 018 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**.

7.14 Al finalizar el mes cada área genera un indicador de las autorizaciones de desviación presentadas en el periodo.

7.15 Las desviaciones no autorizadas y que conllevan a un rechazo de insumos finalizan con el debido cambio de estado y autorización de destrucción de insumos.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

8.1 El área afectada diligencia el formato, Asigna el consecutivo (teniendo en cuenta el orden de reportes según la base de datos Administración de desviaciones) documentando las razones de la solicitud y los riesgos de la no autorización de la desviación bajo las condiciones actuales, y la envía a las áreas técnicas responsables de evaluar la propuesta.

8.2 Las áreas técnicas analizan:

8.2.1 Los riesgos que puedan impactar la calidad, seguridad, estabilidad, eficiencia de los procesos y protección de la marca.

8.2.2 Identifican los lotes, cantidades y/o sistemas afectados o impactados por la decisión.

8.2.3 Asignan un nivel de criticidad según se establece en las definiciones del presente Instructivo.

8.2.4 Para todas las desviaciones Mayores y para las menores con ocurrencias mayor a tres (3) veces, el área técnica y el área solicitante inician un proceso de investigación para determinar la causa raíz que origina la desviación, e implementa acciones correctivas y preventivas que apliquen (utilizando el procedimiento **QSP EC SCH QC 1 018 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**)

8.2.5 Documenta la investigación empleando el formato **QSF EC SCH QC 1 018-1 Reporte de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**.

8.2.6 Toma la decisión de autorización o rechazo de la solicitud.

8.2.7 Comunica la decisión a quien solicito vía correo electrónico, (el formato **QSF EC SCH QC 1 017-1 Autorización de Desviación**, se conserva diligenciado en su lugar de registro, en los campos que no apliquen el diligenciamiento, se agrega la sigla "N/A").

8.3 En caso de autorizar la desviación enumera las condiciones o requerimientos para la desviación y determina si se hace necesario un seguimiento a la estabilidad del producto o material involucrado en la desviación.

 the company for women	388 INSTRUCTIVO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro QSI EC SCH QC 1 008	Revisión: 1.1
		Página: 7 de 9
TITULO: Administración de Desviaciones		

8.4 En caso de requerirse el seguimiento de estabilidad las áreas técnicas proceden a concretar el laboratorio analítico que lo realiza, los costos y el área responsable de los mismos.

Una vez finalizado el seguimiento se evalúan los resultados y se concluye sobre los mismos.

8.5 Las áreas técnicas evalúan igualmente la necesidad de hacer seguimiento hasta las devoluciones y/o quejas que se puedan generar de la decisión tomada, esta evaluación se registra en el campo Seguimiento Quejas y Devoluciones del formato **QSF EC SCH QC 1 017-1 Autorización de Desviación**.

8.6 El área solicitante documenta todo el proceso, hace seguimiento hasta el cierre y conclusión de la autorización y establece el estado final del mismo, en la base de datos administración de desviaciones.

8.7 Control Calidad Avon, mantiene en auditoria continua este procedimiento, para validar su cumplimiento.

9. REFERENCIAS

N.A

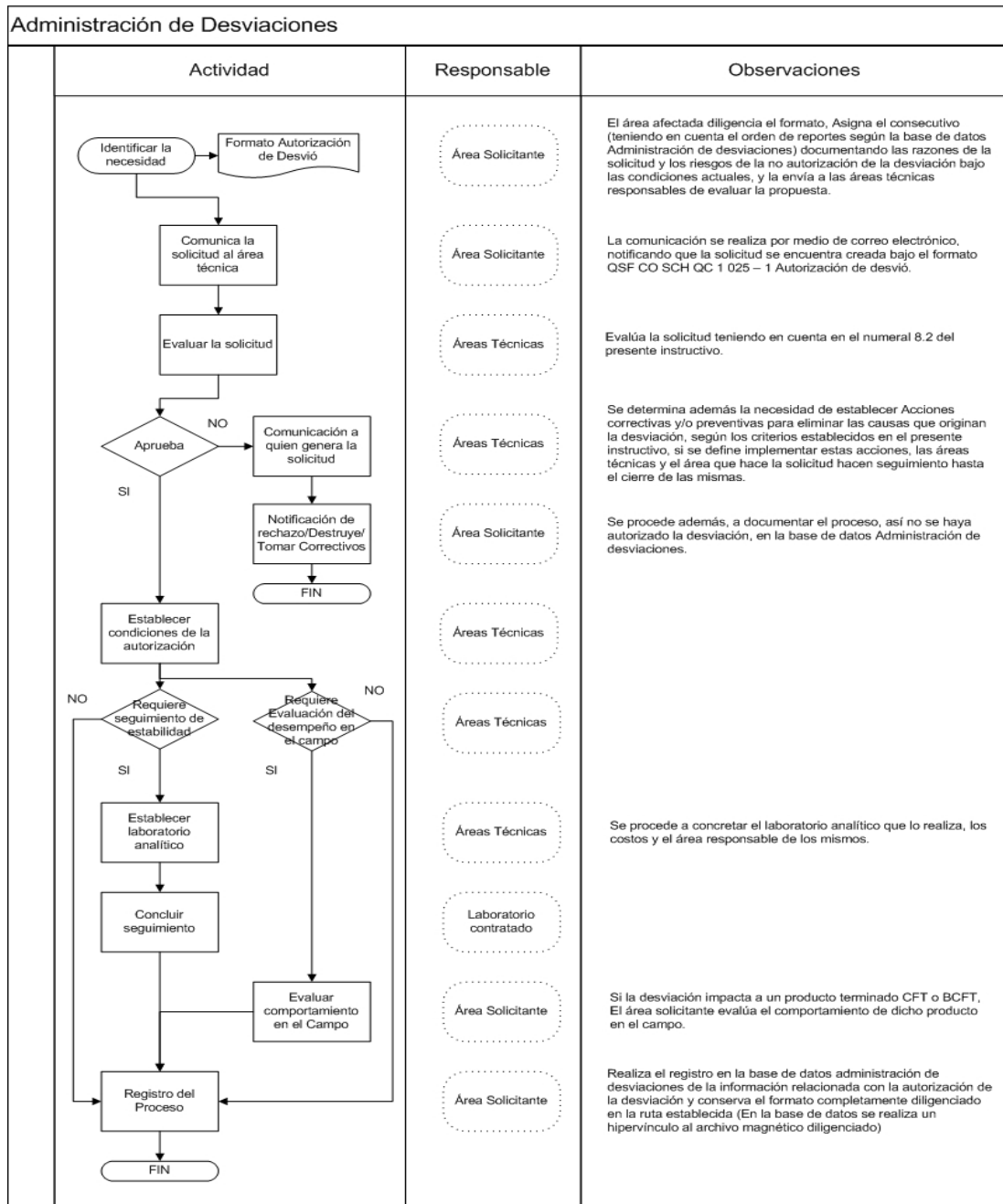
10. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición
N/A	Bases de Datos Administración de desviaciones	Red Interna	Áreas Involucradas	Indefinido	Se archiva y recupera cronológicamente en la ruta: P:\QA\ADMINISTRACIÓN DE DESVIACIONES	Se conserva de manera indefinida
QSF EC SCH QC 1 017-1	Autorización de Desviación	Red Interna	Área Solicitante	5 años	Se archiva y recupera cronológicamente por negocio en la ruta: P:\QA\ADMINISTRACIÓN DE DESVIACIONES	Se conserva de manera indefinida archivo magnético, Físico se destruye.

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	389 INSTRUCTIVO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro QSI EC SCH QC 1 008	Revisión: 1.1
		Página: 8 de 9
TITULO: Administración de Desviaciones		

11. ANEXOS

Anexo 1. Flujo del Proceso



 <small>the company for women</small>	390 INSTRUCTIVO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro QSI EC SCH QC 1 008	Revisión: 1.1
		Página: 9 de 9
TITULO: Administración de Desviaciones		

12. LISTA DE PUBLICACION

USUARIO	CARGO	AREA
Tatiana Tapia	Analista de Calidad	Calidad
Gabriela Pereira	Analista de Calidad	Calidad
Juan Alvarez	Inspector Calidad	Calidad
Francisco Ayo	Inspector Calidad	Calidad
Edwin Páez	Inspector Calidad	Calidad

NEGOCIO

CFT ☐
BCFT ☐

FECHA SOLICITUD: _____
CONSECUTIVO: _____

TIPO DE DESVIACION

Desviación Documental ☐
Desviación en Proceso ☐

Desviación Legal ☐
Desviación en Insumo ☐ ☐ RI ☐ FI ☐ FS/PT

INSUMO (S) O MATERIAL (ES) AFECTADO (S)

Descripción: _____ Código: _____ Lote(s)/Orden de Pccion: _____
Proveedor: _____ Cantidad: _____

DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD

Nombre: _____ Cargo: _____ Área: _____

Descripción de la Desviación: _____

Motivo de la Solicitud: _____

Periodo de solicitud: Inicio _____ Fin _____

EVALUACION Y AUTORIZACION DE LA SOLICITUD

AREA	NOMBRE Y CARGO EVALUADOR	RIESGOS EVALUADOS
TS		
QC		
RA		
CM		
Sourcing BCFT		
Mercadeo		
EHS		

Nivel de Criticidad:

CRITICO ☐

MAYOR ☐

MENOR ☐

Decision:

SE AUTORIZA ☐

NO SE AUTORIZA ☐

CONDICIONES DE LA AUTORIZACIÓN

CONDICIONES APLICABLES AL TERCERO

APLICA SEGUIMIENTO DE ESTABILIDAD

SI ☐

NO ☐

CONDICIONES DEL SEGUIMIENTO

Laboratorio que debe realizarlo, Costos y Responsable del Pago

Variable a Evaluar:

Tiempo de Seguimiento:

Total de Muestras a Evaluar:

Periodos de Evaluación:

Condiciones del Seguimiento (Temperatura, Luz, Humedad):

CONCLUSIONES

ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA PROPUESTAS

SEGUIMIENTO QUEJAS Y DEVOLUCIONES

DOCUMENTO 13:
Reporte de Acciones
Correctivas, preventivas y
de Mejora

 <small>the company for women</small>	REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	
---	---	---

PREVENTIVA <input type="checkbox"/>	CORRECTIVA <input type="checkbox"/>	DE MEJORA <input type="checkbox"/>
--	--	---

1. Información General															
Origen del Problema	Proveedor/ Filial/CM			Proceso /Sistema			Auditori a		Cliente						
Nombre de quien Reporta							Área que reporta								
Responsable de la Acción							Proceso/Área Afectada								
Negocio	CFT		BCF T					Insumo	RI		FI		PT		CT
Fecha de Reporte	Día		Mes		Año		País								
2. Descripción de la no conformidad Real o Potencial (o mejora a realizar) QUÉ?, CUÁNDO?, CUÁNTO?, CÓMO?, DÓNDE?, QUIÉN?															
3. Corrección a la no Conformidad (Si aplica)															
4. Determinación de las causas / Investigación del origen de las causas herramientas o Técnicas Estadística utilizada															
5. Acciones a desarrollar (Incluir acciones relacionada con actualización de documentos relacionados y Capacitación)															

ACCION	RESPONSABLE	FECHA

Fecha propuesta para Verificación y Cierre				Responsable	
--	--	--	--	-------------	--

6. Seguimiento				
ACCION		RESPONSABLE	FECHA	
7. Conclusiones				
¿Acción Efectiva?		Responsable(s)	Fecha	
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	
			Día	Mes Año

DOCUMENTO 14:
Tratamiento de Producto
No conforme

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 009	Página: 1 de 5
Avon Ecuador	Departamento Emisor: CALIDAD	
TRATAMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME		
Fecha de elaboración: 14/10/2013 ELABORADO POR: Gabriela Pereira Calidad	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Tatiana Tapia Calidad	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Beatriz Gil Calidad

CONTENIDO

2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE.....	2
5. DEFINICIONES.....	2
6. RESPONSABILIDADES.....	2
7. CONDICIONES GENERALES.....	3
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	4
9. REFERENCIAS	4
10. REGISTROS	4
11. ANEXOS.....	4
12. LISTA DE PUBLICACION	5

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 009	Página: 2 de 5
TRATAMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0			Emisión inicial de procedimiento

3. OBJETIVO

Definir el tratamiento de los productos no conformes a fin de prevenir su utilización inadecuadamente.

4. ALCANCE

Aplica para todos los productos terminados que presenten el no cumplimiento de un requisito especificado.

5. DEFINICIONES

5.1 PNC: Producto no conforme o que no cumple con algún requisito especificado.

5.2 RPNC: Registro de Producto No Conforme.

Los Productos No Conformes son detectados normalmente en las siguientes situaciones: Almacenamiento, Shipping y Devoluciones.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Inspector de Control de Calidad

Identificar el producto como RECHAZADO.

Generar Registro de Producto No Conforme, describiendo la no conformidad y reportar al Responsable de Evaluación de acuerdo al producto: PT CFT – BCFT

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 009	Página: 3 de 5
TRATAMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME		

6.2 Responsable Evaluación

- Analizar la no conformidad y de acuerdo al caso tomar alguna de las siguientes decisiones:

- ◊ Seleccionar
- ◊ Rechazar al Proveedor
- ◊ Rechazar para Destruir

- Si las causas de la No Conformidad son evidentes y graves rechazar el producto.
- Informar la disposición del PNC al responsable del área involucrada, mediante la entrega del RPNC.

Calidad.

6.3 Jefe de Control de Calidad

Analizar el problema en cuanto a su magnitud y/o alcance y generar la acción correctiva correspondiente en los casos considerados críticos.

Son considerados críticos los casos que involucren: seguridad de las personas, instalaciones y el medio ambiente; requisito legal; problemas con el producto que pongan en riesgo a los consumidores o comprometan la imagen de Cosméticos Avon Ecuador S.A.

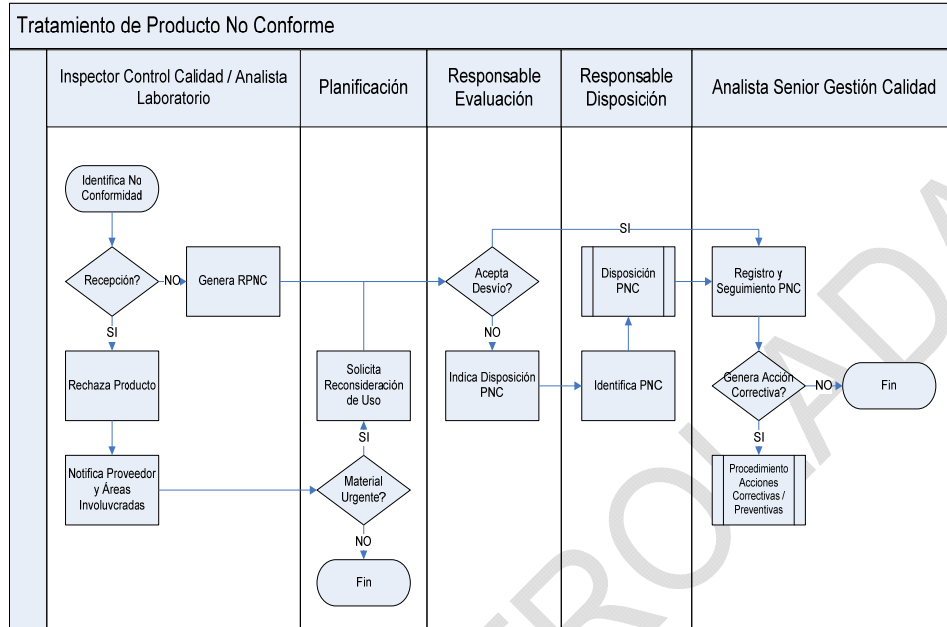
7. CONDICIONES GENERALES

- 7.1 El procedimiento aplica para producto cosmético y producto no cosmético

AVON the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 009	Página: 4 de 5

TRATAMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO



9. REFERENCIAS

N/A

10. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición

11. ANEXOS

N/A

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 009	Página: 5 de 5
TRATAMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME		

12. LISTA DE PUBLICACION

USUARIO	CARGO	AREA
Tatiana Tapia	Líder Calidad	Calidad
Gabriela Pereira	Analista Calidad	Calidad
Edwin Páez	Inspector Calidad	Calidad
Francisco Ayo	Inspector Calidad	Calidad
Juan Alvarez	Inspector Calidad	

DOCUMENTO 15:
Reporte de producto No
Conforme – Sharepoint

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	INSTRUCTIVO	
	Número de Registro: QAI LA 012	Revisión: 00 Página: 1 de 10
OTS LATAM	Quality Assurance	
REPORTE DE PRODUCTO NO CONFORME - SHAREPOINT		
Fecha de Elaboración: Dic-2012	Fecha de Revisión: Dic-2012	Fecha de Aprobación: Dic-2012
Elaborado por: Norberto Berton	Revisado por: Norberto Berton	Aprobado por: Gustavo Carturan

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos y metodología para la generación de reportes de producto no conforme en el Latin America Quality Assurance SharePoint.

2 ALCANCE

Este instructivo es aplicable a todos los reportes de producto no conforme que se requieran generar dentro del Latin America Quality Assurance SharePoint.

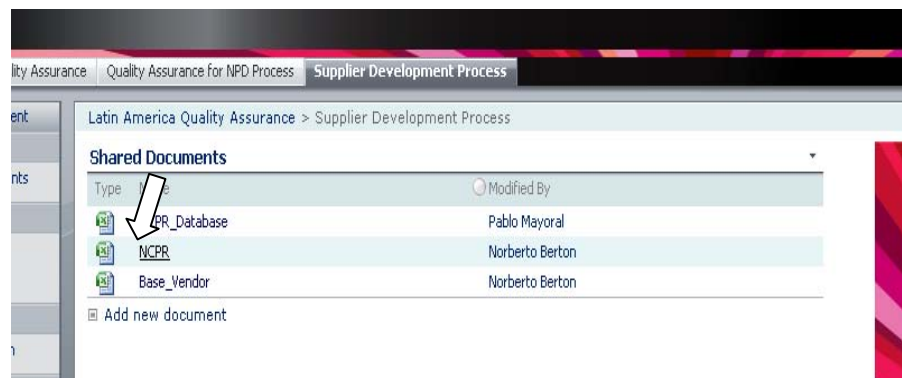
3 PROCEDIMIENTO

3.1 Ingreso al Sistema


1. Ingresar al Latin America Quality Assurance SharePoint (<http://shareit.global.avon.com/sites/LASQ/default.aspx>).
2. Seleccionar la pestaña **Supplier Development Process**, ubicada en la parte superior de la ventana.



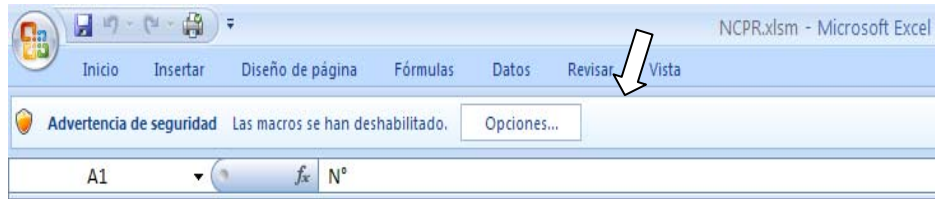
3. Seleccionar el archivo **NCPR**.



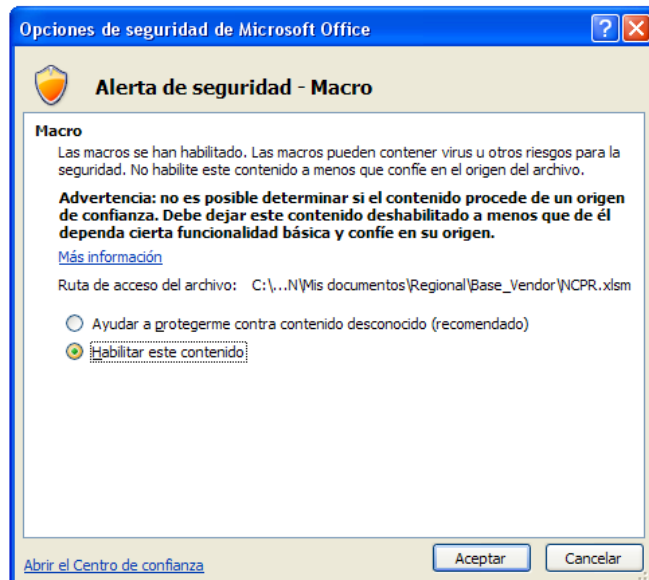
4. En el caso de aparecer una notificación de alerta indicando que el archivo puede dañar su computadora hacer "Click" en el botón **Aceptar**.

 the company for women	INSTRUCTIVO	
	Número de Registro:	Revisión: 00
	QAI LA 012	Página: 2 de 10
REPORTE DE PRODUCTO NO CONFORME - SHAREPOINT		

5. En el caso de aparecer la pantalla en blanco, mirar en la parte superior si aparece una nota de advertencia de seguridad indicando que las macros se han deshabilitado, en ese caso hacer “Click” en **Opciones...**




6. Aparecerá la siguiente Alerta de Seguridad.




7. Seleccionar la opción **Habilitar este contenido** y “Clickear” con el mouse en **Aceptar**. Aparecerá la primera pantalla solicitando la elección del idioma.



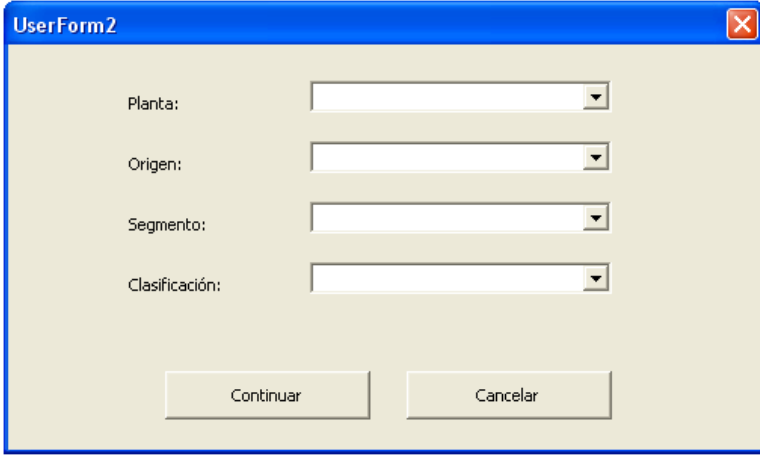
	INSTRUCTIVO	
	Número de Registro:	Revisión: 00
	QAI LA 012	Página: 3 de 10
REPORTE DE PRODUCTO NO CONFORME - SHAREPOINT		

8. Una vez seleccionado el idioma deseado, se mostrará el Menú Principal, desde donde se podrá crear un nuevo reporte, consultar un reporte ya existente o revertir un reporte creado. (En este ejemplo se seleccionó el idioma Español)




3.2 Generación de un Nuevo Reporte

1. Seleccionar con el mouse la opción **Nuevo**, y se desplegará la pantalla siguiente.

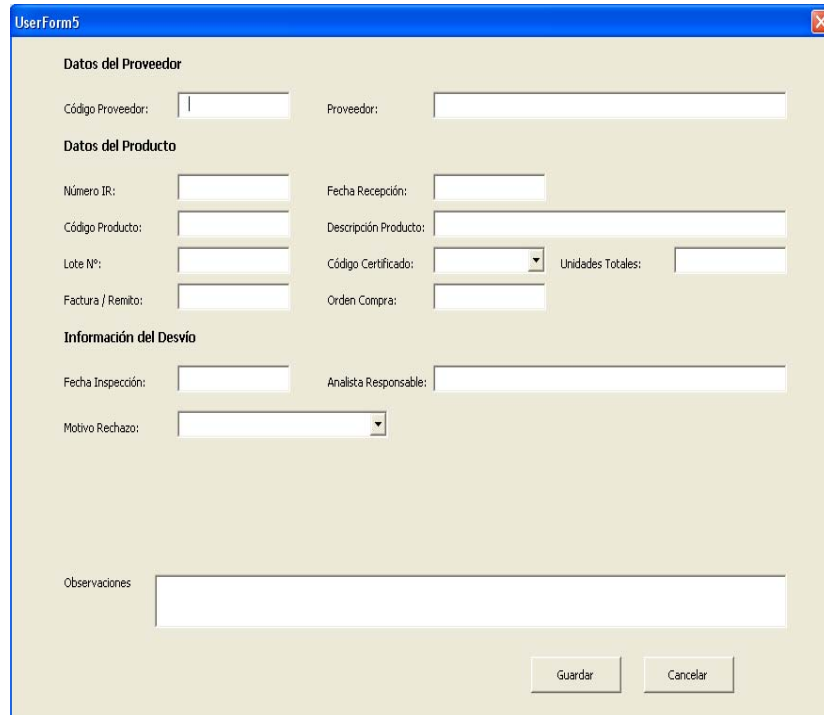


2. Seleccionar los datos solicitados a partir del menú desplegable en cada ítem, (todos los campos son obligatorios).
- **Planta:** seleccionar la planta/site donde se genera la notificación del producto no conforme.
 - **Origen:** seleccionar el origen donde se identificó la no conformidad de acuerdo a:
 - Recepción: cuando la no conformidad es identificada durante la inspección en recepción;
 - Manufactura: cuando la no conformidad es identificada durante la utilización del material en la manufactura, independientemente de si luego llevó al rechazo de las unidades remanentes en stock ubicadas en los depósitos/almacenes;
 - Depósito: cuando la no conformidad es identificada en el depósito/almacén;
 - Shipping: cuando la no conformidad es identificada durante el pickeo en shipping, independientemente de si luego llevó al rechazo de las unidades remanentes en stock ubicadas en los depósitos/almacenes;

 the company for women	INSTRUCTIVO	
	Número de Registro:	Revisión: 00
	QAI LA 012	Página: 4 de 10

REPORTE DE PRODUCTO NO CONFORME - SHAREPOINT


- Reclamo Cliente (SAC): cuando la no conformidad es identificada a partir del reclamo de un cliente, el cual llevó a rechazar todas las unidades remanentes en stock.
 - **Segmento**: seleccionar el segmento al cual pertenece el producto no conforme.
 - CT - Componente - Pump & Glass
 - CT - Componente - Decorado
 - CT - Componente - Otros
 - RI - Materia Prima
 - PI - Partial Ingredient
 - FI - Finished Ingredient
 - FS CFT - Producto Terminado - Vidrio
 - FS CFT - Producto Terminado - Otros
 - FS BCFT - Producto Terminado - Risk 1
 - FS BCFT - Producto Terminado - Otros
 - **Clasificación**: seleccionar el tipo de notificación de acuerdo a:
 - Alerta: notificaciones proactivas hacia el proveedor, normalmente se generan cuando se detectan no conformidades que se encuentran muy cercanas a los límites de aceptación / rechazo;
 - Rechazo: cuando la no conformidad detectada excede los límites de aceptación / rechazo, independientemente de si por necesidades de abastecimiento se decide su utilización, reclasificación, etc.
3. Hacer “Click” en **Continuar**, y se mostrará la pantalla para ingresar los datos referidos al proveedor, producto y desvío encontrado.



The screenshot shows a software window titled "UserForm5" with a light beige background and a blue title bar. The form is organized into several sections with labels in bold:

- Datos del Proveedor**: Contains two text input fields, "Código Proveedor:" and "Proveedor:".
- Datos del Producto**: Contains six text input fields: "Número IR:", "Fecha Recepción:", "Código Producto:", "Descripción Producto:", "Lote N°:", and "Código Certificado:". There is also a dropdown menu for "Unidades Totales:" and a text input field for "Factura / Remito:". Below these is a text input field for "Orden Compra:".
- Información del Desvío**: Contains two text input fields, "Fecha Inspección:" and "Analista Responsable:", and a dropdown menu for "Motivo Rechazo:".
- Observaciones**: A large text area at the bottom for additional notes.

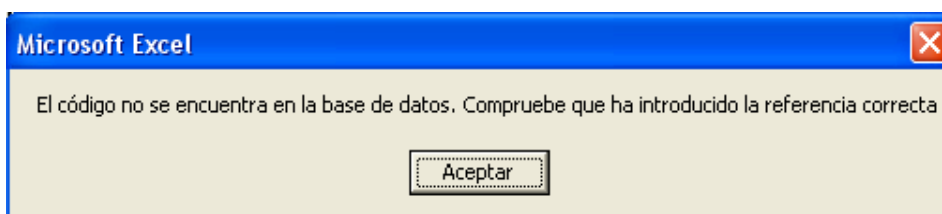
At the bottom right of the form, there are two buttons: "Guardar" (Save) and "Cancelar" (Cancel).

 the company for women	INSTRUCTIVO	
	Número de Registro:	Revisión: 00
	QAI LA 012	Página: 5 de 10

REPORTE DE PRODUCTO NO CONFORME - SHAREPOINT

4. Completar todos los datos solicitados (todos los campos son obligatorios), en los casos de no contar con los datos requeridos completar el campo con un guión.

- **Código Proveedor:** introducir el código de proveedor correspondiente.
- **Proveedor:** el programa completará de manera automática el nombre del proveedor a partir de una base de datos previamente suministrada por cada país. En caso que el proveedor no se encuentre en la base de datos, el programa emitirá el siguiente mensaje.



Hacer “Click” en **Aceptar**, verificar que el código introducido es el correcto y de persistir el mensaje, enviar por mail al Latin America Integrated Management System Coordinator el código y nombre del proveedor para incluirlo en la base de datos. Esta operación será realizada dentro de las 24 hs hábiles con el correspondiente aviso a quien lo solicitó.

- **Número IR:** es el número de ingreso / informe de recepción otorgado por el sistema de cada país.
- **Fecha Recepción:** es la fecha original de recepción del material, deberá introducirse con el formato dd/mm/aaaa
- **Código Producto:** introducir el código correspondiente al producto.
- **Descripción Producto:** introducir el nombre del producto correspondiente.
- **Lote N°:** corresponde al número de lote otorgado por el proveedor.
- **Código Certificado:** seleccionar a partir del menú desplegable, si el código es certificado o no. Este campo está relacionado casi exclusivamente a CT - Componentes.
- **Unidades Totales:** introducir la cantidad total de unidades ingresadas; en los casos de RI - Materia Prima, PI - Partial Ingredient o FI - Finished Ingredient, la unidad de medida es en kilogramos. En todos los casos ingresar sólo el número, sin unidades y sin separador de miles.

Ejemplo: si la cantidad de unidades ingresadas es de ciento veinticinco mil,


Correcto	Incorrecto
125000	125.000
	125,000
	125000 u

Cuando la no conformidad es identificada durante la manufactura, en el depósito/almacén, durante el pickeo en shipping, o a partir del reclamo de un cliente, la cantidad será la correspondiente a las unidades remanentes en stock.

 the company for women	INSTRUCTIVO	
	Número de Registro:	Revisión: 00
	QAI LA 012	Página: 6 de 10

REPORTE DE PRODUCTO NO CONFORME - SHAREPOINT


- **Factura / Remito:** introducir el número de factura o remito correspondiente.
 - **Orden de Compra:** introducir el número de orden de compra correspondiente.
 - **Fecha Inspección:** es la fecha de inspección en la cual se determinó la no conformidad del producto, y no necesariamente coincidirá con la fecha de inspección en recepción, deberá introducirse con el formato dd/mm/aaaa.
 - **Analista Responsable:** es el nombre correspondiente de quién realizó el análisis / inspección del material.
 - **Motivo Rechazo:** seleccionar a partir del menú desplegable el motivo de rechazo correspondiente de acuerdo a:
 - Condición Embalaje / Etiquetado: no conformidad relacionada específicamente a problemas en cuanto a las condiciones en las que fueron recibidas las bolsas, bidones y/o cajas máster que contienen a los materiales, como así también el etiquetado, rotulado y/o identificación de las mismas;
 - Microbiología: cuando la no conformidad está relacionada a contaminación microbiológica;
 - Fuera de Especificación: cuando la no conformidad está relacionada a un aspecto físico-químico que se encuentra fuera de especificación. (este motivo solo aparecerá en los casos de RI - Materia Prima, PI - Partial Ingredient y FI - Finished Ingredient).
 - Atributos Fuera de Especificación: cuando la no conformidad está relacionada a atributos del material, como por ejemplo: color; componente incorrecto y/o faltante, etiqueta incorrecta, faltante, ilegible y/o desplazada; código de barras incorrecto, faltante y/o ilegible; pérdida / filtración; estuches / cajillas raspadas y/o deterioradas, entre otros;
 - Variables Fuera de Especificación: cuando la no conformidad está relacionada a variables de medición del material, como por ejemplo: dimensionales, peso neto / volumen, torque, entre otros;
 - Fecha de Vencimiento / Lote: no conformidad relacionada a productos vencidos y/o por vencer, o mezcla de lotes;
 - Otros: cualquier otro tipo de no conformidad que no se encuentre cubierta por los motivos anteriores, ejemplo: producto erróneo / equivocado (cuando el producto recibido no se corresponde con el indicado).
 - **Observaciones:** ingresar en este campo una descripción detallada sobre el desvío encontrado, para dar una mejor orientación al proveedor al momento de identificar las causas que originaron dicho desvío.
5. En caso de haber seleccionado como motivo de rechazo Atributos Fuera de Especificación o Fecha de Vencimiento / Lote, y si el segmento seleccionado en la pantalla anterior (UserForm2) fue CT - Componente, FS CFT - Producto Terminado o FS BCFT - Producto Terminado, se desplegarán los campos correspondientes al plan de muestreo, tamaño de la muestra, descripción del defecto, clasificación, AQL, límites de aceptación / rechazo.

	INSTRUCTIVO	
	Número de Registro:	Revisión: 00
	QAI LA 012	Página: 7 de 10

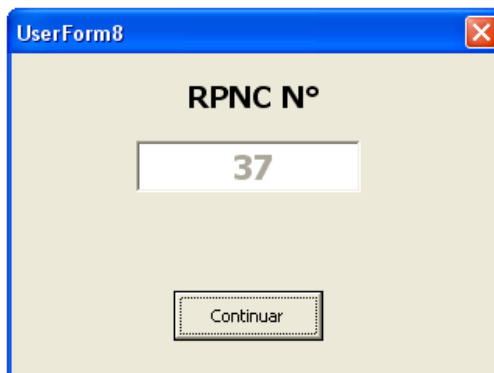
REPORTE DE PRODUCTO NO CONFORME - SHAREPOINT

Motivo Rechazo:	<input type="text" value="Atributos Fuera de Especificación"/>	Plan Muestreo:	<input type="text"/>	Tamaño Muestra:	<input type="text"/>
Descripción de Defectos	Clasificación	AQL	Un. Defectuosas	A	R
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Observaciones	<input type="text"/>				
<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>					

6. Completar todos los datos solicitados (todos los campos son obligatorios, excepto el segundo renglón),
 - **Plan Muestreo:** seleccionar de la lista desplegable el plan de muestreo utilizado, que puede ser A, B, o C, de acuerdo a lo indicado en los procedimientos regionales "Sampling and Inspection of Incoming Components" (QAP LA 008), "Global Home and Fashion Branch Quality Control Process" y "Planes de Muestreo e Inspección de Productos Terminados CFT & BCFT" (QSF RE 1 QA 003).
 - **Tamaño Muestra:** ingresar el tamaño de la muestra inspeccionada de acuerdo al plan de muestreo anteriormente seleccionado (solamente acepta los siguientes números: 2, 3, 5, 8, 13, 20, 32, 50, 80, 100, 125, 200, 315; los que son coincidentes con el ANSI Z1.4, a partir de este número y de acuerdo al AQL el sistema coloca de manera automática la cantidad de unidades con las que se debería Aceptar y Rechazar).
 - **Descripción de Defectos:** indicar una breve descripción del defecto encontrado (algunos países cuentan con una categorización de los mismos).
 - **Clasificación:** seleccionar de la lista desplegable.
 - **AQL:** este campo se completará de manera automática a partir de la clasificación del defecto.
 - **Un. Defectuosas:** introducir la cantidad de unidades defectuosas encontradas en la muestra (este número no puede ser mayor al tamaño de la muestra inspeccionada).
 - **A y R:** estos campos se completarán de manera automática de acuerdo al AQL y el tamaño de muestra ingresado, e indican el criterio de aceptación y rechazo.
7. De haber sido seleccionado Variables Fuera de Especificación, solamente se desplegarán los campos de Plan Muestreo y Tamaño Muestra. En estos casos el tamaño de muestra no necesariamente tienen que ser los indicados anteriormente.
8. En el caso particular de Brasil, también aparecerá un campo adicional **Isosystem Report** para ingresar el número de reporte de producto no conforme generado en el sistema Isosystem.
9. Completados todos los campos hacer "Click" con el mouse en el botón **Guardar**.
10. El sistema mostrará una serie de pantallas y actualizará la Base de Datos Regional, finalmente mostrará el número de Reporte de Producto No Conforme.

	INSTRUCTIVO	
	Número de Registro:	Revisión: 00
	QAI LA 012	Página: 8 de 10


REPORTE DE PRODUCTO NO CONFORME - SHAREPOINT



11. Hacer “Click” en **Continuar**, y se generará el reporte correspondiente ([QAR LA 002](#)), (siempre en el idioma seleccionado al iniciar el programa).
12. Una vez generado el reporte y antes de guardar el archivo, posicionarse en la primer solapa del reporte (**Resumen**), de esa manera el proveedor al recibir el mismo y abrirlo se encontrará con las instrucciones correspondientes.
13. Guardar el archivo en el lugar donde habitualmente almacena cada país este tipo de notificaciones, para ello ir a **Guardar como**, seleccionar el directorio donde se almacenará y nombrar al archivo con el número de reporte, (por ejemplo 2012-86-CO-12).
14. En los casos que se requiera el envío de fotografías, o planillas con los dimensionales mostrando el desvío, adjuntar éstas como archivos separados en el correo, nombrando estos archivos con el número de reporte correspondiente seguido por el número correlativo de archivo, (por ejemplo 2012-86-CO-12(1), 2012-86-CO-12(2), etc).

3.3 Cómo Leer el Número de Reporte de Producto No Conforme Creado

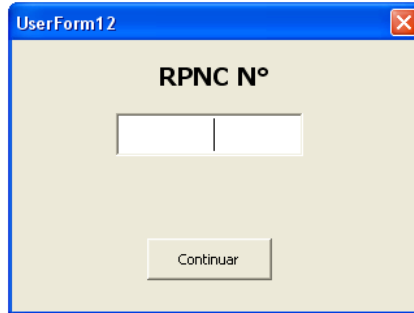
1. Los primeros 4 (cuatro) dígitos corresponden al año que se generó el RPNC;
2. Los siguiente números indican la cantidad de RPNC generados en toda la región;
3. Las 2 (dos) letras que siguen nos dice el país en el cual se generó el RPNC;
4. Finalmente el último número indica la cantidad de RPNC generados en el país antes indicado.
5. En el siguiente ejemplo: 2012-86-CO-12, en el año 2012 se generaron 86 reportes de producto no conforme en la región, de los cuales 12 corresponden a Colombia.

 the company for women	INSTRUCTIVO	
	Número de Registro:	Revisión: 00
	QAI LA 012	Página: 9 de 10

REPORTE DE PRODUCTO NO CONFORME - SHAREPOINT

3.4 Consulta de un Reporte de Producto No Conforme

1. Seleccionar con el mouse la opción **Consulta**, y se desplegará la pantalla siguiente.



A screenshot of a software window titled "UserForm12". The window has a blue title bar with a close button. The main area is light beige and contains the text "RPNC N°" in bold. Below this text is a two-part input field. At the bottom center is a button labeled "Continuar".


2. Ingresar el número de RPNC regional, en nuestro ejemplo 86, hacer "Click" con el mouse en **Continuar**, y se generará el reporte correspondiente a partir de los datos almacenados en la base de datos (siempre en el idioma seleccionado originalmente al momento que se generó el reporte).

3.5 Revertir un Reporte de Producto No Conforme

1. Esta opción fue creada para Revertir / Cancelar un Reporte de Producto No Conforme. (Ejemplo: cuando se genera un RPNC y luego se decide que la no conformidad no es imputable al proveedor).

Nota 1: No utilizar esta opción para solicitar cambios y/o modificaciones al RPNC creado.


2. Seleccionar con el mouse la opción **Revertir**, y se desplegará la pantalla siguiente.



A screenshot of a software window titled "UserForm13". The window has a blue title bar with a close button. The main area is light beige and contains the text "Revertir" in bold. Below this text are two input fields: "RPNC N°" and "Motivo". At the bottom are two buttons: "Guardar" and "Cancelar".



3. Ingresar el número de RPNC regional, en nuestro ejemplo 86.
4. Completar el motivo por el cual se requiere revertir el reporte y hacer "Click" con el mouse en **Guardar**, de esta manera el sistema guardará la información de quién, cuándo y el motivo por el cual se revirtió el RPNC correspondiente.

Nota 2: Al revertir un reporte de producto no conforme, el mismo no se elimina de la base de datos, sino que no se contabiliza en la performance del proveedor.

	INSTRUCTIVO	
	Número de Registro:	Revisión: 00
	QAI LA 012	Página: 10 de 10

REPORTE DE PRODUCTO NO CONFORME - SHAREPOINT

4 MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD

Símbolo	Consideraciones EHS	Referencias
	Considere la correcta posición de cuello, espalda, piernas, antebrazos, en la silla, escritorio y/o puesto de trabajo. NO mantenga una posición estática más de 50 minutos continuos, procure realizar ejercicios de estiramiento por 5 minutos en cada interrupción de su tarea.	Ergonomía en el Puesto de Trabajo
	En actividades que demanden uso de papel, procure optimizar su uso utilizándolo por ambas caras. Deseche este residuo en los recipientes indicados para recolección de materiales reciclables, sin mezclarlos con residuos contaminados.	Manejo de Residuos

5 REGISTROS GENERADOS

NOMBRE DEL REGISTRO	IDENTIFICACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	LUGAR DE ARCHIVO	RESPONSABLE
NCPR_Database	#N/A	ACT + 5 años	Latin America Quality Assurance SharePoint	Latin America IMSCoordinator

6 REFERENCIAS

QAP LA 008 Sampling and Inspection of Incoming Components
Global Home and Fashion Branch Quality Control Process

7 HISTORIAL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Modificaciones
00	Dic-2012	Primera emisión.

DOCUMENTO 16:
Calibración de Equipos de
Medición

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSI EC SCH QC 1 010	Página: 1 de 8
Avon Ecuador	Departamento Emisor: Calidad	
CALIBRACION DE EQUIPOS DE MEDICIÓN		
Fecha de elaboración: 07/10/2013 ELABORADO POR: Gabriela Pereira Calidad	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Tatiana Tapia Calidad	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Beatriz Gil Calidad

CONTENIDO

2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE.....	2
5. DEFINICIONES.....	2
6. RESPONSABILIDADES.....	2
7. CONDICIONES GENERALES.....	3
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	3
9. REFERENCIAS	5
10. REGISTROS	5
11. ANEXOS.....	5
12. LISTA DE PUBLICACION	8

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSI EC SCH QC 1 010	Página: 2 de 8
CALIBRACION DE EQUIPOS DE MEDICIÓN		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	07/10/2013		Emisión inicial de procedimiento

3. OBJETIVO

Asegurar la calidad y el funcionamiento correcto de los equipos de medición de las áreas de Calidad y Mantenimiento por medio de la calibración de los equipos.

4. ALCANCE

El presente instructivo va enfocado hacia la calibración de equipos de medición del área de Calidad: balanzas, Calibradores “Pie de Rey” y un termo-higrómetro; y de Mantenimiento: Balanzas.

5. DEFINICIONES

- 5.1 **Calibración:** Es la determinación del error de un instrumento, error con respecto a un patrón de referencia certificado internacionalmente. Es un proceso que permite determinar la exactitud de un instrumento para certificar o no la aptitud para el uso.
- 5.2 **Balanza:** Instrumento que sirve para medir la masa.
- 5.3 **Pie de Rey:** (calibrador) Es un instrumento utilizado para medir dimensiones de objetos relativamente pequeños, desde centímetros hasta fracciones de milímetros.
- 5.4 **Termo-higrómetro:** Instrumento que sirve para medir la temperatura y la humedad del ambiente o de una superficie.
- 5.5 **Humedad:** Agua que impregna un cuerpo o al vapor presente en la atmósfera.

6. RESPONSABILIDADES

- **Supervisor Laboratorio de Calibración INEN:** Es responsable directo de ejecutar la actividad señalada en el presente instructivo.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSI EC SCH QC 1 010	Página: 3 de 8
CALIBRACION DE EQUIPOS DE MEDICIÓN		

- **Analista de Control de Calidad:** Es responsable de prestar la información necesaria de los equipos a ser calibrados y del cumplimiento del mismo.
- **Personal del área de Mantenimiento:** Es responsable de dar seguimiento y verificación de la calibración por parte del proveedor.

7. CONDICIONES GENERALES

- 7.1 La calibración de los equipos sirve para determinar el error de un instrumento respecto a un patrón de referencia.
- 7.2 Con la calibración se permite determinar la exactitud de un instrumento para certificar o no la aptitud para el uso. Los resultados que se obtienen constan en un Certificado de calibración que tiene validez oficial y reconocimiento.
- 7.3 Los equipos a ser calibrados deben ser contabilizados previo a la programación de la calibración de los mismos, y deben llevar una periodicidad para la realización de su calibración (1 vez al año).
- 7.4 La calibración permite obtener mejoras en la calidad de la empresa, los equipos calibrados permiten reducir el margen de error en las mediciones, tener la seguridad de un trabajo bien elaborado, mantener una imagen de prestigio y responsabilidad de la empresa al tener calibrado correctamente los equipos, cumplir con normas técnicas de los equipos, entre otros.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

8.1 Proceso de Calibración de Equipos de Medición del Área de Calidad

El Analista de Calidad debe asegurarse que se realicen las siguientes actividades:

1. Contabilizar los equipos de medición del área destinados a la calibración, ésta debe realizarse 1 vez al año.
2. Contactarse con la Directora General del INEN, para solicitar la programación de la calibración de los equipos del área de Calidad, detallando los equipos, cantidad y sus características específicas.
3. De acuerdo a la programación propuesta por el INEN, en las fechas establecidas, despachar y entregar los calibradores y el termo-higrómetro en las instalaciones del INEN para su calibración.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSI EC SCH QC 1 010	Página: 4 de 8
CALIBRACION DE EQUIPOS DE MEDICIÓN		

4. Mantener las balanzas listas para su revisión y calibración por parte de los delegados del INEN, en las instalaciones de Avon Amaguaña.
5. Retirar los equipos (calibradores y termo-higrómetro) de las instalaciones del INEN y trasladar a las instalaciones de Avon en el Branch de Amaguaña.
6. Documentar y almacenar los registros de calibración de los equipos de medición.

8.2 Proceso de Calibración de Equipos de Medición del Área de Mantenimiento

El responsable del área de mantenimiento debe cumplir con las siguientes actividades:

1. Contabilizar los equipos de medición destinados a la calibración por parte del proveedor (1 vez al año debe realizarse).
2. Contactar con el proveedor para la programación del mantenimiento y calibración de los equipos de calibración, señalando cantidad, su tipo y características específicas.
3. Mantener listos los equipos de medición para que los delegados del proveedor puedan realizar las calibraciones en las instalaciones de Avon Amaguaña.
4. Dar seguimiento al proceso de mantenimiento y calibración de los equipos de medición que realiza el proveedor a los instrumentos del área de Mantenimiento (4 Balanzas).
5. Mantener documentados los registros de las calibraciones realizadas por el proveedor.

El personal delegado del Proveedor realiza las actividades de:

1. Realizar actividades de mantenimiento de los equipos de medición pertenecientes al área de Almacenamiento.
2. Realizar la calibración de los equipos de medición del área de Mantenimiento

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSI EC SCH QC 1 010	Página: 5 de 8
CALIBRACION DE EQUIPOS DE MEDICIÓN		

9. REFERENCIAS

N/A

10. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición

11. ANEXOS

Equipos de Medición del Área de Mantenimiento de Avon:



Balanza: METTLER TOLEDO
Modelo: BBA211-3BC300C
Ubicación: Cafetería



Balanza: LEXUS
Modelo: MATRIX
Ubicación: Despachos

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSI EC SCH QC 1 010	Página: 6 de 8
CALIBRACION DE EQUIPOS DE MEDICIÓN		



Balanza: TOR-REY
Modelo: EQM-400/800
Ubicación: Almacén Galpón 3



Balanza: Health-O-Meter
Professional
Ubicación: Dispensario Médico

NÚMERO	EQUIPO	CARACTERÍSTICAS		
		MARCA	MODELO	CAPACIDAD
1	Balanza	Mettler-Toledo	BBA211-3BC300C	300 kg (600 lb)
1	Balanza	Lexus	Matrix	200 kg
1	Balanza	Tor-Rey	EQM-400/800	400 x 0,1 kg
1	Balanza	Health o Meter	Professional	500 lb

Equipos de Medición del Área de Calidad de Avon:



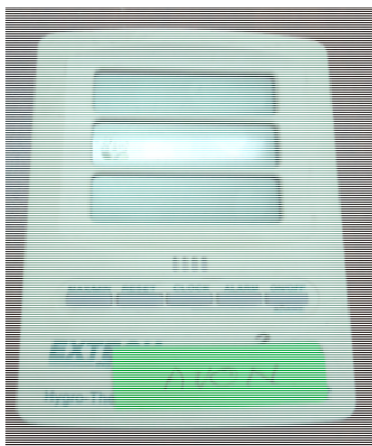
Balanza: OHAUS
Modelo: SCOUT PRO



Balanza: OHAUS
Modelo: Valor 1000

AVON the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSI EC SCH QC 1 010	Página: 7 de 8

CALIBRACION DE EQUIPOS DE MEDICIÓN



Instrumento: Termo-Higrómetro
Marca: EXTECH



Instrumento: Calibrador
Marca: HOPEX
Modelo: Análogo



Instrumentos: Calibradores
Marca: MITUTOYO
Modelos:

- cd-6 csx-b 08909655
- cd-6 csx-b 08910567

NUMERO	EQUIPO	CARACTERISTICAS		
		MARCA	MODELO	CAPACIDAD
1	Balanza 01	OHAUS	SCOUT PRO	2000 g
1	Balanza 02	OHAUS	VALOR 1000	6 Kg
1	Calibrador 01	HOPEX	ANALOGO	0mm - 150mm
1	Calibrador 02	MITUTOYO	CD-6 csx-b 08909655	0mm - 150mm
1	Calibrador 03	MITUTOYO	CD-6 csx-b 08910567	0mm - 150mm
3	Thermo -Hidrómetro	EXTECH		0-40°C / 0-100%HR

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSI EC SCH QC 1 010	Página: 8 de 8
CALIBRACION DE EQUIPOS DE MEDICIÓN		

12. LISTA DE PUBLICACION


USUARIO	CARGO	AREA
David Suarez	Líder Mantenimiento	Mantenimiento
Gabriela Pereira	Analista Calidad	Calidad

COPIA CONTROLADA

DOCUMENTO 17:
Política de Cambios y
Devoluciones

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 002	Página: 1 de 7
Avon Ecuador	Departamento Emisor: Ajustes	
POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES		
Fecha de elaboración: 07/02/2012 ELABORADO POR: Javier Colcha Ajustes	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Tatiana Tapia / Daniel Barreno Calidad / Supply Chain Branch	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Pablo Mogollón Ventas

1. CONTENIDO.....	1
2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE.....	2
5. DEFINICIONES.....	2
6. RESPONSABILIDADES.....	3
7. POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES.....	3
8. MOTIVOS DE RECLAMO.....	4
9. REGISTROS	7
10. LISTA DE PUBLICACION	7

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 002	Página: 2 de 7
POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	07-02-2012		Emisión inicial de procedimiento
1.1	15-10-2013	Ítems 6.4, 7.7, 8 y 9	Actualizaciones de Responsables, Política de Cambios y Devoluciones y Motivos de Reclamo.

3. OBJETIVO

Estructurar la Política de Cambios y Devoluciones de Productos AVON Ecuador S.A., para implementarla y usarla en el proceso de reclamos del campo, con la finalidad de controlar y regular, en cada uno de los reclamos presentados por las representantes en el proceso de Ajustes.

4. ALCANCE

La Política de Cambios y Devoluciones de Productos AVON Ecuador S.A., aplica para el personal del Área de Ajustes, Gerentes Zonales, Líderes y Representantes, así como a todos los productos cosméticos, línea Home and Fashion y P&I.

5. DEFINICIONES

5.1 Cambios y Devoluciones: Proceso en el cual retorna un producto a la Compañía, entregado por parte de la representante, solicitando una Nota de Crédito y reemplazo por otro u otros productos del mismo valor facturado.


5.2 Campaña: Período que dura 13 o 14 días laborables en el cual se promocionan y venden los productos detallados en cada folleto.

5.3 Defecto: Falla, desperfecto, deficiencia o imperfección de las cualidades de un producto de AVON Ecuador S.A., por falencias de calidad.

5.4 Termo sellado: Lamina de plástico de cierre hermético que protege y conserva a los productos para garantizar su estado de uso.

5.5 Etiqueta de garantía: Información de garantía de calidad, que se encuentra incluido en cada producto de la línea moda que comercializa Productos AVON Ecuador S.A., con la cual se asegura y protege contra algún reclamo o queja.

5.6 Motivos de reclamo: Causales por los cuales la representante accede a un reclamo por inconformidades en los productos comercializados por Productos AVON Ecuador S.A.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 002	Página: 3 de 7
POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES		

5.7 Código: Serie de números que identifican a un producto comercializado por Productos AVON Ecuador S.A.

5.8 Formulario de Ajuste: Documento oficial de la empresa en el cual se registra el motivo de reclamo de la representante con la finalidad de solucionar su malestar.

5.9 Sello de seguridad: Stiker que protege y conserva a los productos para garantizar su estado de uso.

6. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de:

6.1 Gerente Divisional: Difundir y aplicar la Política de Cambios y Devoluciones de Productos AVON Ecuador S.A. a todos los involucrados.

6.2 Gerentes Zonales: Difundir y aplicar la Política de Cambios y Devoluciones de Productos AVON Ecuador S.A.

6.3 Líderes de zona: Aplicar la Política de Cambios y Devoluciones de Productos AVON Ecuador S.A., en cada reclamo proveniente de las Representantes.

6.4 Líder del Área de Ajustes: Aplicar y dar a conocer la Política de Cambios y Devoluciones de Productos Avon Ecuador S.A., a todos los involucrados.


6.5 Personal del Área de Ajustes: Validar la aplicación de la Política de Cambios y Devoluciones de Productos AVON Ecuador S.A., en cada uno de los reclamos provenientes de las Representantes y rechazarlos en caso de que estos no estén de acuerdo.

7. POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

La Garantía de productos AVON tiene validez bajo las siguientes condiciones:

7.1 El periodo máximo de reclamo será hasta 2 Campañas, incluye la campaña actual y la anterior de facturación. Quedan fuera de este periodo los motivos: Producto no recibido (motivo 16) y Cambio de talla de lencería (motivo 19), en los cuales solo se aceptarán reclamos de hasta 1 Campaña.

7.2 Los premios y la joyería con defectos de fábrica tienen un periodo máximo de reclamo de hasta 3 campañas, incluye la campaña actual y dos anteriores de facturación.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 002	Página: 4 de 7
POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES		

7.3 Los relojes de pulsera tienen garantía de 1 año, siempre y cuando presenten defectos de funcionamiento o fábrica. Se excluye daños originados por mal uso del producto.

7.4 NO se aceptará devolución de productos con los sellos de seguridad o termo sellado violados y/o adulterados, ni con indicios de haber sido manipulados, usados o alterados, a menos que sea por defecto de fabricación.

7.5 Si la orden es ingresada mediante los sistemas: CALL CENTER, PÁGINA WEB, SMS ó cualquier otro medio, por la representante o por terceras personas a su nombre, NO SE ACEPTARÁN DEVOLUCIONES POR CONCEPTO DE ERROR DE SOLICITUD, debido a que la responsabilidad de solicitar correctamente los productos recae directamente en la representante.

7.6 Producto enviado por motivo de Ajuste, no será sujeto de devolución con excepción de que llegue en mal estado o como faltante.

7.7 La garantía para toda la Línea Moda es válida solo por una Campaña, por razones de higiene y protección, no se acepta devoluciones de pantis, bóxers, shorts, fajas con entrepierna y bodys con empaque abierto a menos que sea defecto de fabricación. En el caso de brasieres y ropa exterior, se aceptan devoluciones, siempre y cuando conserven su etiqueta de garantía pegada al producto; no se aceptan devoluciones cuando la prenda se encuentra sin etiqueta de garantía, con indicios de haber sido usada, dañada o adulterada.

7.8 Toda duplicidad de un pedido ingresado vía CALL CENTER, PÁGINA WEB, SMS u ORDEN FÍSICA, deben ser verificados obligatoriamente, utilizando las herramientas o documentos oficiales de la empresa, antes de ser procesados.

Es importante comentar que la Política de Cambios y Devoluciones de Productos Avon Ecuador S.A., se encuentra impresa en cada documento QSF EC SCH AJ 1 001-1 (Formato Formulario de Ajustes) para conocimiento de la representante y de todos los responsables del presente procedimiento.

Adicional la Política se encuentra actualizada a abril del 2013.

8. MOTIVOS DE RECLAMO

Los motivos de reclamo establecidos por Productos AVON Ecuador S.A., como válidos para la aceptación de un cambio o devolución por parte de la representante son:



 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 002	Página: 5 de 7
POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES		


Tabla #1 Motivos de Reclamos.

EXPLICACIÓN DE LOS MOTIVOS DE RECLAMO		
Nº	NOMBRE Y DESCRIPCIÓN	ACCIÓN
11	<u>Producto en mal estado:</u> Producto que ha sido recibido con fallas de calidad por motivo de fabricación claramente visibles.	Cambio o devolución
12	<u>Ordenado por error por la Representante:</u> Producto que ha sido anotado por equivocación de la Representante. Para utilizar este motivo se solicitará autorización previa verificación de documentación. Importante: <ul style="list-style-type: none"> Se debe revisar con la representante la Política de Cambios y Devoluciones de Productos Avon Ecuador S.A., numeral 5. 	Devolución o cambio
13	<u>Producto facturado por error, Orden Física:</u> Producto no solicitado por la representante en su orden de compra, facturado y enviado por equivocación en su pedido.	Devolución o cambio
14	<u>Producto surtido por error:</u> Producto recibido en el pedido pero que no se encuentra en la factura. Importante: <ul style="list-style-type: none"> Para utilizar el motivo escriba la descripción y la cantidad del producto y no incluya el código ni el precio del mismo. 	*Devolución (Esta acción no genera un crédito)
15	<u>Entrega tardía:</u> Producto agotado de Campañas anteriores y enviado en la Campaña de reclamo.	Devolución o cambio
16	<u>Faltante, producto facturado y no recibido:</u> Producto facturado, cobrado y no recibido en el pedido. Importante: <ul style="list-style-type: none"> Los reclamos de productos no recibidos solamente se aceptan de 1 Campaña. (Aplica POLÍTICA DE 	Devolución o cambio

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 002	Página: 6 de 7

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

	CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS AVON S.A.)	
17	<u>Sustitución no deseada:</u> Producto sustituido por otro similar que la Representante o el cliente no lo acepte.	Devolución o cambio
18	<u>Tono o color diferente al folleto:</u> Insatisfacción en el tono o color de un producto de maquillaje o de una prenda de lencería vs el folleto.	Cambio exclusivamente
19	<u>Cambio de talla de lencería o de talla de anillo:</u> Cambio por insatisfacción en la talla de lencería o anillo. <i>Importante:</i> <ul style="list-style-type: none"> Los reclamos de prendas de lencería solamente se aceptan de 1 Campaña. (Aplica POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS AVON S.A.) Los reclamos de joyería solamente se aceptan de 3 campañas. (Aplica POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS AVON S.A.) 	Cambio exclusivamente
20	<u>Facturar complemento de paquete:</u> Producto no solicitado en la orden de compra que es parte de un paquete y la Representante lo desea al precio ofertado.	Facturar exclusivamente
24	<u>Sustitución 2x1:</u> Producto sustituido con dos unidades en vez de una que la Representante o el cliente no lo acepte.	Devolución o cambio
25	<u>Devolución de paquetes incompletos:</u> Paquetes o promociones incompletas que la Representante o el cliente no acepta.	Devolución o cambio
26	<u>Producto facturado por error, Web:</u> Producto no solicitado por la representante en la página web oficial de Productos Avon Ecuador S.A., facturado y enviado por equivocación en su pedido.	Devolución o cambio

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 002	Página: 7 de 7
POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES		

27	Producto facturado por error, Call Center: Producto no solicitado por la representante al Call Center oficial de Productos Avon Ecuador S.A., facturado y enviado por equivocación en su pedido.	Devolución o cambio
----	--	---------------------

Es importante comentar que la Tabla de Motivos de Reclamos de Productos Avon Ecuador S.A., se encuentra impresa en el reverso de cada documento QSF EC SCH AJ 1 001-1 (Formato Formulario de Ajustes) para conocimiento de la representante y de todos los responsables del presente procedimiento.


Adicional la Tabla de Motivos se encuentra actualizada a abril del 2013.

9. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición
QSF EC SCH AJ 1 001-1	Formulario de Ajustes	Área de Ajustes	Líder de Ajustes	Indefinido		
	Nota de Crédito	Sistema AIRS	Avon	Indefinido		

10. LISTA DE PUBLICACION

USUARIO	CARGO	AREA
Pablo Mogollón	Gerente Comercial	Ventas
Daniel Barreno	Gerente Jr. Supply Chain	Supply Chain
Javier Colcha	Líder de Ajustes	Ajustes

 the company for women	FORMATO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSF EC SCH AJ 1 001-1	Página: 1 de 2
Avon Ecuador	Departamento Emisor: AJUSTES	
FORMULARIO DE AJUSTES		
Fecha de elaboración: 14/10/2013 ELABORADO POR: Javier Colcha Ajustes	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Tatiana Tapia / Daniel Barreno Calidad / Supply Chain Branch	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Supply Chain Ecuador

HOJA FRONTAL

AVON

the company for women

QSF EC SCH AJ 1001-1

FORMULARIO DE AJUSTES

Nº 1459743

MOTIVOS DE RECLAMO

11 Producto en mal estado
13 Producto facturado por error, Orden Física
14 Producto surtido por error / recibido y no facturado (*2)
15 Entrega tardía
16 Faltante, producto facturado y no recibido
17 Sustitución no deseada
18 Tono o color diferente al folleto
19 Cambio de talla de lencería o talla de anillo (Aplica Políticas Avon Devoluciones)
20 Facturar complemento de paquete.
24 Sustitución 2 x 1
25 Devolución de paquetes incompletos
26 Producto facturado por error, Web
27 Producto facturado por error, Call Center

Nombre Representante:

Apellido Representante:

Código:

Zona:

Equipo:

Fecha:

Nro.
Control(*1)

Campania Código de Producto Cantidad Descripción del Producto

Motivo de Devolución Descuento

Facturar

PARA USO EXCLUSIVO DE OPERACIONES

Tipo Observaciones y correcciones

Reclamo

(*3)

\$

\$

\$

\$

\$

\$

\$

\$

\$

\$

\$

\$

\$

\$


\$

\$

\$

\$

\$

 the company for women	FORMATO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSF EC SCH AJ 1 001-1	Página: 2 de 2
FORMULARIO DE AJUSTES		

REVERSO DEL FORMULARIO DE AJUSTES


<u>POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A.</u>		
La Garantía de productos AVON tiene validez bajo las siguientes condiciones:		
1	El periodo máximo de reclamo será hasta 2 Campañas, incluye la campaña actual y la anterior de facturación. Quedan fuera de este periodo los motivos: Producto no recibido (motivo 16) y Cambio de talla de lencería (motivo 19), en los cuales solo se aceptarán reclamos de hasta 1 Campaña.	
2	Los premios y la joyería con defectos de fábrica tienen un periodo máximo de reclamo de hasta 3 campañas, incluye la campaña actual y dos anteriores de facturación.	
3	Los relojes de pulsera tienen garantía de 1 año, siempre y cuando presenten defectos de funcionamiento o fábrica. Se excluye daños originados por mal uso del producto.	
4	NO se aceptará devolución de productos con los sellos de seguridad o termo sellado violados y/o adulterados, ni con indicios de haber sido manipulados, usados o alterados, a menos que sea por defecto de fabricación.	
5	Si la orden es ingresada mediante los sistemas: CALL CENTER, PÁGINA WEB, SMS ó cualquier otro medio, por la representante o por terceras personas a su nombre, NO SE ACEPTARÁN DEVOLUCIONES POR CONCEPTO DE ERROR DE SOLICITUD , debido a que la responsabilidad de solicitar correctamente los productos recaerá directamente en la representante.	
6	Producto enviado por motivo de Ajuste, no será sujeto de devolución con excepción de que llegue en mal estado o como faltante.	
7	La garantía para toda la Línea Moda es válida solo por una Campaña, por razones de higiene y protección, no se acepta devoluciones de pantalones, bóxers, shorts, fajas con entrepierna y bodys con empaque abierto a menos que sea defecto de fabricación. En el caso de brasieres y ropa exterior, se aceptan devoluciones, siempre y cuando conserven su etiqueta de garantía pegada al producto; no se aceptan devoluciones cuando la prenda se encuentra sin etiqueta de garantía, con indicios de haber sido usada, dañada o adulterada.	
8	Toda duplicidad de un pedido ingresado vía CALL CENTER, PÁGINA WEB, SMS u ORDEN FÍSICA, deben ser verificados obligatoriamente, utilizando las herramientas o documentos oficiales de la empresa, antes de ser procesados.	
ABRIL 2013'		
<u>NORMAS PARA GERENTES ZONALES</u>		
1	Se debe llenar un formulario de Ajustes por cada factura.	
2	Todo formulario de Ajustes debe ser firmado por la representante que realiza el reclamo.	
3	La Reunión de Ajustes se la debe realizar en la fecha y horas establecidas en el calendario operacional de la empresa.	
4	Solamente se aceptará un envío de Valija de Ajustes por campaña en la fecha indicada.	
EXPLICACIÓN DE LOS MOTIVOS DE RECLAMO		
Nº	NOMBRE Y DESCRIPCIÓN	ACCIÓN
11	Producto en mal estado: Producto que ha sido recibido con fallas de calidad por motivo de fabricación claramente visibles.	Cambio o devolución
12	Ordenado por error por la Representante: Producto que ha sido anulado por equivocación de la Representante. Para utilizar este motivo se solicitará autorización previa verificación de documentación. Importante: Se debe revisar con la representante la Política de Cambios y Devoluciones de Productos Avon Ecuador S.A., numeral 5.	Devolución o cambio
13	Producto facturado por error, Orden Física: Producto no solicitado por la representante en su orden de compra, facturado y enviado por equivocación en su pedido.	Devolución o cambio
14	Producto surtido por error: Producto recibido en el pedido pero que no se encuentra en la factura. Importante: Para utilizar el motivo escriba la descripción y la cantidad del producto y no incluya el código ni el precio del mismo.	*Devolución (Esta acción no genera un crédito)
15	Entrega tardía: Producto agotado de Campañas anteriores y enviado en la Campaña de reclamo.	Devolución o cambio
16	Faltante, producto facturado y no recibido: Producto facturado, cobrado y no recibido en el pedido. Importante: Los reclamos de productos no recibidos solamente se aceptan de 1 Campaña . (Aplica POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS AVON S.A.)	Devolución o cambio
17	Sustitución no deseada: Producto sustituido por otro similar que la Representante o el cliente no lo acepte.	Devolución o cambio
18	Tono o color diferente al folleto: Insatisfacción en el tono o color de un producto de maquillaje o de una prenda de lencería vs el folleto.	Cambio exclusivamente
19	Cambio de talla de lencería o de talla de anillo: Cambio por insatisfacción en la talla de lencería o anillo. Importante: Los reclamos de prendas de lencería solamente se aceptan de 1 Campaña . (Aplica POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS AVON S.A.) Los reclamos de joyería solamente se aceptan de 3 campañas . (Aplica POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS AVON S.A.)	Cambio exclusivamente
20	Facturar complemento de paquete: Producto no solicitado en la orden de compra que es parte de un paquete y la Representante lo desea al precio ofertado.	Facturar exclusivamente
24	Sustitución 2x1: Producto sustituido con dos unidades en vez de una que la Representante o el cliente no lo acepte.	Devolución o cambio
25	Devolución de paquetes incompletos: Paquetes o promociones incompletas que la Representante o el cliente no acepta.	Devolución o cambio
26	Producto facturado por error, Web: Producto no solicitado por la representante en la página web oficial de Productos Avon Ecuador S.A., facturado y enviado por equivocación en su pedido.	Devolución o cambio
27	Producto facturado por error, Call Center: Producto no solicitado por la representante al Call Center oficial de Productos Avon Ecuador S.A., facturado y enviado por equivocación en su pedido.	Devolución o cambio

DOCUMENTO 18:

Procedimiento de Reclamos

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 1 de 41
Avon Ecuador	Departamento Emisor: AJUSTES	
Procedimiento Reclamos		
Fecha de elaboración: 07/02/2012 ELABORADO POR: Javier Colcha Ajustes	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Marco Padilla / Daniel Barreno Control de Calidad / Supply Chain	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Branch CPE

1. CONTENIDO.....	1
2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE.....	2
5. DEFINICIONES.....	2
6. RESPONSABILIDADES.....	3
7. GENERALIDADES	3
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	8
9. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD	40
10. REGISTROS	41
11. LISTA DE PUBLICACIÓN	41

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 2 de 41
Procedimiento Reclamos		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0			Emisión inicial de procedimiento

3. OBJETIVO

Implementar el procedimiento de Reclamos que sirva como guía práctica para la capacitación, inducción y conocimiento del proceso de reclamos, por todo el personal involucrado y relacionado.

4. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal del área de ajustes encargado del proceso de reclamos.

5. DEFINICIONES

5.1 Devoluciones: Son todos aquellos productos que por causas diversas después de ser despachados a una representante, regresan a las instalaciones de la empresa.

5.2 Cambios: Productos que son devueltos a la compañía por las representantes o las gerentes zonales por insatisfacción (incluyendo problemas de calidad). Estos productos son cambiados por un producto igual o diferente al que requiere el cambio.

5.3 Ajustes: Son los productos que luego de una reclamación por parte de la representante, llegan a la compañía directamente al área de Reaco junto a un documento que especifica el tipo de producto devuelto.

5.4 Nota crédito: Es un documento tramitado a través de una gerente de zona, en el cuál, se hace una devolución de productos despachados a una representante, con el fin de abonarle el valor de estos a la cuenta de la misma.

5.5 Cambio de Producto: Es un documento tramitado a través de una gerente de zona, en el cuál, la representante solicita el cambio de un producto por otro igual o diferente ya sea por inconformidad o por problemas de calidad.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 3 de 41
Procedimiento Reclamos		

6. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de:

6.1 Personal del Área de Ajustes: Implementar y aplicar correctamente el presente procedimiento de reclamos a todas las quejas presentadas por el campo.

7. GENERALIDADES

7.1 MATERIALES y/o REQUISITOS PARA ARRANQUE DE LOS RECLAMOS


- 7.1.1 Blocks de Ajustes (Utilizar un block a la vez)
- 7.1.2 Blocks de Reclamos varios
- 7.1.3 Órdenes de compra de la campaña vigente y anterior
- 7.1.4 Listado de pedidos escaneados
- 7.1.5 Calculadora
- 7.1.6 Papeletas de depósito
- 7.1.7 Folletos de la Campaña actual y una anterior
- 7.1.8 Informativos, flyers.
- 7.1.9 Fundas
- 7.1.10 Cartón y/o maleta para los reclamos.

7.2 IMPORTANTE

- 7.2.1 Fechas de Ajustes: Al 3^{er} ó 4^{to} día contable máximo, después del reparto.
- 7.2.2 Horario: GZonal y Lideres, 10 minutos antes de la hora prevista.
- 7.2.3 Materiales: Organizados y completos.
- 7.2.4 Lugar: Accesible, limpio y ordenado para la Reunión de Ajustes.
- 7.2.5 Actitud: Amabilidad, respeto y honestidad hacia la Representante.
- 7.2.6 Aptitud: Estar capacitado para prestar el servicio.
- 7.2.7 Presentación: Ser la imagen de la empresa.

7.3 POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES (QSP EC SCH AJ 1 002)

La Garantía de productos AVON tiene validez bajo las siguientes condiciones:

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 4 de 41
Procedimiento Reclamos		

7.3.1 El periodo máximo de reclamo será hasta 2 Campañas, incluye la campaña actual y la anterior de facturación. Quedan fuera de este período los motivos: Producto no recibido (motivo 16) y Cambio de talla de lencería (motivo 19), en los cuales solo se aceptarán reclamos de hasta 1 Campaña.

7.3.2 Los premios y la joyería con defectos de fábrica tienen un periodo máximo de reclamo de hasta 3 campañas, incluye la campaña actual y dos anteriores de facturación.

7.3.3 Los relojes de pulsera tienen garantía de 1 año, siempre y cuando presenten defectos de funcionamiento o fábrica. Se excluye daños originados por mal uso del producto.

7.3.4 NO se aceptará devolución de productos con los sellos de seguridad o termo sellado violados y/o adulterados, ni con indicios de haber sido manipulados, usados o alterados, a menos que sea por defecto de fabricación.

7.3.5 Si la orden es ingresada mediante los sistemas: CALL CENTER, PÁGINA WEB, SMS ó cualquier otro medio, por la representante o por terceras personas a su nombre, NO SE ACEPTARÁN DEVOLUCIONES POR CONCEPTO DE ERROR DE SOLICITUD, debido a que la responsabilidad de solicitar correctamente los productos recae directamente en la representante.

7.3.6 Producto enviado por motivo de Ajuste, no será sujeto de devolución con excepción de que llegue en mal estado o como faltante.

7.3.7 La garantía para toda la Línea Moda es válida solo por una Campaña, por razones de higiene y protección, no se aceptan devoluciones de lencería abierta, así como tampoco de ropa sin la etiqueta de garantía, ni con indicios de haber sido usado, dañado ni adulterado, a menos que sea defecto de fabricación.

7.3.8 Toda duplicidad de un pedido ingresado vía CALL CENTER, PÁGINA WEB, SMS u ORDEN FÍSICA, deben ser verificados obligatoriamente, utilizando las herramientas o documentos oficiales de la empresa, antes de ser procesados.

7.4 MOTIVOS DE RECLAMOS

Los motivos de reclamo establecidos por Productos AVON Ecuador S.A., como válidos para la aceptación de un cambio o devolución por parte de la representante son:



 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 5 de 41
Procedimiento Reclamos		

Tabla #1 Motivos de Reclamos.

EXPLICACIÓN DE LOS MOTIVOS DE RECLAMO		
Nº	NOMBRE Y DESCRIPCIÓN	ACCIÓN
11	<u>Producto en mal estado</u> : Producto ha sido recibido con fallas de calidad por motivo de fabricación claramente visibles.	Devolución o Cambio
12	<u>Producto ordenado por error por la representante: (No se acepta el reclamo)</u> . Producto solicitado equivocadamente por la representante en su orden de compra Aplica POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A. Solamente puede ser autorización bajo calamidad domestica analizada.	Devolución
13	<u>Producto facturado por error por Orden Física</u> : Producto no solicitado por la representante en su orden de compra, facturado y enviado por equivocación en su pedido.	Devolución o Cambio
14	<u>Producto surtido por error</u> : Producto recibido en el pedido pero que no se encuentra en la factura. Importante: Para utilizar el motivo escriba la descripción y la cantidad del producto y no incluya el código ni el precio del mismo.	*Devolución (Esta acción no genera un crédito)
15	<u>Entrega tardía</u> : Producto agotado de Campañas anteriores y enviado en la Campaña de reclamo.	Devolución o cambio
16	<u>Faltante, producto facturado y no recibido</u> : Producto facturado, cobrado y no recibido en el pedido. Importante: Los reclamos de productos no recibidos solamente se aceptan de 1 Campaña . (Aplica POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A.)	Devolución o cambio
17	<u>Sustitución no deseada</u> : Producto sustituido por otro similar que la Representante o el cliente no lo acepte.	Devolución o cambio
18	<u>Tono o color diferente al folleto</u> : Insatisfacción en el tono o color de un producto de maquillaje o de una prenda de lencería vs el folleto.	Devolución o Cambio

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 6 de 41
Procedimiento Reclamos		


19	<u>Cambio de talla de lencería o de talla de anillo:</u> Cambio por insatisfacción en la talla de lencería o anillo. Importante: Los reclamos de prendas de lencería solamente se aceptan de 1 Campaña. (Aplica POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A.) Los reclamos de joyería solamente se aceptan de 3 campañas. (Aplica POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A.)	Devolución o Cambio
20	<u>Facturar complemento de paquete:</u> Producto no solicitado en la orden de compra que es parte de un paquete y la Representante lo desea al precio ofertado.	Facturar exclusivamente
24	<u>Sustitución 2x1:</u> Producto sustituido con dos unidades en vez de una que la Representante o el cliente no lo acepte.	Devolución o cambio
25	<u>Promociones incompletas:</u> Paquetes o promociones incompletas que la Representante o el cliente no acepta.	Devolución o cambio
26	<u>Producto facturado por error, Web:</u> Producto no solicitado por la representante en la página web oficial de Productos Avon Ecuador S.A., facturado y enviado por equivocación en su pedido.	Devolución o cambio
27	<u>Producto facturado por error, Call Center:</u> Producto no solicitado por la representante el Call Center oficial de Productos Avon Ecuador S.A., facturado y enviado por equivocación en su pedido.	Devolución o cambio

7.5 NOMENCLATURA:

El siguiente cuadro identifica el tipo de producto de acuerdo a la nomenclatura que utiliza Productos Avon Ecuador S.A.

Tabla #2 Nomenclaturas

SIGNO	DESCRIPCIÓN
S	PRODUCTO DE FOLLETO COSMÉTICO CON COMISIÓN INTEGRAL (TIENEN COMISIÓN de acuerdo a montos de ventas y SON COBRADOS) Las letras "S" corresponden a lo vendido precio folleto cosmético.
S*	PRODUCTO DE FOLLETO MODA & CASA CON COMISIÓN (TIENEN COMISIÓN DE 20% y SON COBRADOS) Las letras "S*" corresponden a lo vendido precio folleto Moda & Casa.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 7 de 41
Procedimiento Reclamos		

N	PRODUCTOS NETOS SIN COMISIÓN (OFERTAS NETAS, NO TIENE COMISIÓN y SON COBRADOS.) Las letras “N” son ofertas de mini folletos entre otras.
N*	PRODUCTOS NETOS SIN COMISIÓN MODA & CASA (OFERTAS MODA & CASA, NO TIENE COMISIÓN y SON COBRADOS.) Las letras “N*” son ofertas del folleto de Moda & Casa.
F	PRODUCTOS DE FOLLETO COSMÉTICO GRATIS (NO ES COBRADO) Corresponden a premios de contingencias del folleto Cosmético.
F*	PRODUCTOS DE FOLLETO MODA & CASA GRATIS (NO ES COBRADO) Corresponden a premios de contingencias del folleto Moda & Casa.
P	PREMIO E INCENTIVOS (NO ES COBRADO) Corresponden a premios por indicaciones, acumulación de ventas, entre otras.
X	REGALOS EN FOLLETO COSMÉTICOS (NO ES COBRADO)
X*	REGALOS EN FOLLETO MODA & CASA (NO ES COBRADO)
I	AYUDAS DE VENTA, REVISTA SIN LÍMITES (NO TIENE COMISIÓN y SON COBRADOS)
O	FOLLETOS Y FLYERS (NO TIENE COMISIÓN y SON COBRADOS) Corresponden a la cantidad de folletos
D	DEMOS DE PRODUCTOS (NO TIENEN COMISIÓN y SON COBRADOS). Muestras de fragancias.


7.6 COMISIONES DE VENTAS

Las comisiones ganadas dependen de los montos de ventas, adjunto el siguiente cuadro.

Tabla #3 Comisiones de Ventas

CUADRO DE DESCUENTOS FOLLETO COSMÉTICO		
RANGO VALOR		PORCENTAJE
\$35.00	\$200.00	25%
\$201.00	\$450.00	30%
\$451.00	\$800.00	35%
\$801.00	en adelante	40%
Descuento Folleto Moda & Casa 20%, en general		

El proceso de reclamos tiene la particularidad que una parte del mismo es realizada por otra empresa que da el servicio de digitación, es decir, una etapa se realiza en Avon y otra en la empresa Capgemini. Ante ello se pasa a describir cada proceso con la metodología compartida con Capgemini

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 9 de 41
Procedimiento Reclamos		

8.2 Ingreso de Destrucciones y/o Devoluciones al sistema (NC)

1.1. Realizar revisión de producto

Definir producto: si se destruye o se envía a disponible.

Cada zona trae un Resumen de envío de Ajuste, a modo de control se verifica que todo lo que llegó es lo que realmente envió la Gerente de Zona.

Participant

System(s)

Problem(s)

Attachment(s)
 There are currently no files attached.

1.2. SOX107 - Controlar proceso

Participant

System(s)

Problem(s)


Attachment(s)
 There are currently no files attached.

1.3. Notificación de envío (via e-mail)

Se informa vía correo electrónico a Capgemini y al escaneador la cantidad por zona entregada para el proceso de escaneo.

Todos los días en el primer envío se notificará si existirá o no trabajo extra con la finalidad de coordinar y organizar las tareas y el personal a trabajar para cubrir el trabajo extra.

Todos los envíos se los realizará en el transcurso del día hasta las 16h pm, hora de Ecuador.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 10 de 41
Procedimiento Reclamos		

Participant



A - Asistente de Ajustes

System(s)



Problem(s)



Attachment(s)

There are currently no files attached.

1.4. Escanear Formularios de Ajuste Y Resumen de envío.

Participant



Escaneador

System(s)



Problem(s)



Attachment(s)


There are currently no files attached.

1.5. Recibir Formularios de Ajuste

1. FRECUENCIA: Diario

2. DESCRIPCION: Recibir los formularios de Ajuste para ingresar en el sistema.

Mientras el escaneador se encuentra realizando el proceso de copia o envío hacia Capgemini no se deben ingresar ningún otro operador a las carpetas compartidas para su correcto proceso. Posteriormente la recepción se hace oficial después de la confirmación del escaneador vía e-mail, por haber terminado el proceso de envío o copia.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 11 de 41
Procedimiento Reclamos		

Participant



C - Asistente de Ajustes

System(s)



Problem(s)



Attachment(s)

There are currently no files attached.

1.6. AIRS - Ingreso de ajustes al sistema

1. FRECUENCIA: Diario

2. DESCRIPCION: Digitación (Se ingresa por zona, son 76 zonas en total, a diario se procesan 5 o 6 zonas en promedio).

Ir a AIRS: 650 (Menú de ingreso de ajustes).

12 (Ingreso de ajustes).

Tipo de proceso: G (no modificar este campo)

Batch: Completar con número de la zona, seguidos del 9 (esencial y obligatorio que siempre se digite el numero 9 después de la zona y ningún otro numero) y tres dígitos más para completar el espacio.

Código de la Representante: Número de Cédula.

En caso de que en el formulario no esté escrito el código de la representante, se debe utilizar las siguientes opciones del sistema AIRS.

a) Opción 3

Opción 1

Opción 10, luego borrar todos los campos, hasta llegar al campo 10

DISTRICT: (escribir la zona), después en el campo 11 LAST NAME: (escribir el primer apellido con MAYÚSCULAS) y adicional podría utilizar el campo 12 NAME: (escribir el primer nombre con MAYÚSCULAS)


Buscar visualmente todas las opciones hasta que alguna coincida con los datos buscados y listo ya tenemos el código de la representante.

b) Opción 2

Opción 13

Escribir el número de factura (número de control)

Y listo nos da el código de la representante.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 12 de 41
Procedimiento Reclamos		

Número de Factura (Número de control).

En caso de que en el formulario no esté escrito el código factura (número de control) de la representante, se debe utilizar la siguiente opción del sistema AIRS.

Opcion2

Opcion1

Se digita el código de la representante que se encuentra escrito en el formulario, verificamos visualmente la campaña, se ingresan en la factura y verifican si los ítems que detalla el formulario pertenecen a la factura y posteriormente anotarlo en el documento y digitalizarlo. Y listo ya tenemos el número de Factura (número de control).

Formulario: Número del Formulario de Ajuste

En caso de que al ingresar, nos indique el sistema que el formulario ya fue registrado anteriormente, se debe realizar los siguientes pasos:

- Verificar en la opción 650, opción 13; se digita el número del formulario, si se ingresa quiere decir que el formulario fue ingresado el mismo día por él u otra persona, es decir, una de las dos personas está ingresando erróneamente el número del formulario y se debe rectificarlo, ya sea borrando y volviendo a ingresar correctamente ambos formularios.
- En la misma opción 650, opción 13, se digita el número del formulario, si no se ingresa quiere decir que el numero fue utilizado en alguna otra ocasión; en esos casos, cuando se están ingresando se debe anteponer al número del formulario los dígitos 11, 12 o 13, sucesivamente hasta que se registre y proseguir ingresando la información.
- En caso de que los formulario sean copias, es decir, tengan la misma numeración en el formulario, se debe adicionar una numeración aleatoria de acuerdo al criterio más adecuado para su control.

Branch: 3.


La digitación del Branch se la realiza una sola vez, solo en los casos en los cuales el sistema se va o nos salimos del mismo se deben volver a digitar el Branch. Importante mantener una observación visual de no escribir ningún otro número, siempre debe digitarse 3, ya que su efecto es altamente incidente en los inventarios de la empresa.

Comenzar a ingresar la queja de la representante:

Campaña.

Ítem.

Descripción. (Esto no se digita, sale automáticamente dependiendo del ítem)

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 13 de 41
Procedimiento Reclamos		

Cantidad.

Motivo de reclamo.

Devolución y/o facturación (X).

Inventario (ZH=885: Destrucción / ZG=065: Disponible / ZA= 877: Reaco).

Darle Y.

Así se ingresan uno por uno los formularios de Ajustes al sistema (Ver archivo "Print Actividad 1)

Si no existieran novedades, esta metodología continúa normalmente, pero de existir incoherencias, se plantean soluciones a casos generales.

Campaña.

La campaña debe ser digitado de acuerdo a lo detallado en el formulario, si no coincide el sistema da la alerta de "Ítem no existe", es estos casos se baja la campaña hasta 2 anteriores o se sube hasta 1 posterior. Si el error persiste, Decisión Negativa: El proceso continúa en 1.7 y 1.8 AIRS - Consultar última factura

Ítem.

El Ítem debe ser digitado de acuerdo a lo detallado en el formulario, si no coincide el sistema da la alerta de "Ítem no existe", Decisión Negativa: El proceso continúa en 1.7 y 1.8 AIRS - Consultar última factura

Descripción. (Esto no se digita, sale automáticamente dependiendo del ítem) A pesar de que no se digita, SI deben ser revisados y confirmados visualmente la descripción del sistema versus la descripción del formulario. En caso de no coincidir visualmente, decisión negativa. El proceso continúa en 1.7 y 1.8 AIRS - Consultar última factura.

Se busca el LN correcto de acuerdo a la descripción visual del formulario y se cambia por el correcto.

Nota: un mismo producto puede tener dos LN diferentes, lo cual indica que puede estar devolviendo 1 de cada LN, se procede de acuerdo al análisis a cada caso, es decir, la devolución de 1 unidad de cada LN.

Cantidad.

Se debe digitar la cantidad detallada en el formulario a cada ítem.

Si el mensaje del sistema indica "cantidad mayor a la facturada". Decisión Negativa: El proceso continúa en 1.7 y 1.8 AIRS - Consultar última factura.

Se busca visualmente por descripción los LN correctos, ya que el mismo producto puede tener dos LN diferentes y se debe ingresar con los dos LN, y cuadrar las unidades detalladas en el formulario.

Para el motivo 20 y 88, si al momento de digitar el LN se pinta en el sistema y sale el mensaje “¿Ítem ingresado pertenece a ofertas, desea continuar? ... _ (Y/N)”. Antes de continuar se debe buscar en el archivo de “LN COMPLEMENTARIOS”


ECCPJCONCH PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A. 27/04/12
ECCST30A A I R S - 4 0 0 14:03:38

Ingreso de Ajustes con afectación a Inventarios

Representante: 10907801369 LILIAN GRACE ARCOS G Zona : 208
Núm.Factura : 9850248 Batch . . : 2089877 Año/Cmp Fact.: 2012 / 04
Formulario . : 111742846 N.Doc.INV : 111742846 Fecha Proceso: 2012/04/02

CMP	ITEM	DESCRIPCION	QTY	RS	D	F	INV	BR	I.	OFR	I.ACT
_4	35385	LAPIZ LABIAL PEACH LARGA DURACION 1	1	88	-	X	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-

Item ingresado pertenece a ofertas, desea continuar ?... N (Y/N)

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 15 de 41
Procedimiento Reclamos		


Si en el archivo de “LN COMPLEMENTARIOS” (que siempre se provee al inicio de cada campaña) se identifica que sí existe el LN y este a su vez posee un LN complementario, este debe ser cambiado en su lugar o adicionado un LN mas, dependiendo de su ubicación en el archivo.

Para que un LN sea adicionado, el mismo debe encontrarse en la parte superior del archivo bajo el titulo: “GRATIS”

PAG	ITEM	LNE	COMPL	DESCRIPCION	OBSERVACIONES
GRATIS					
PAG 3		37024	85082	GRATIS LA COSMITEQUERA POR LA COMPRA DE CADA LABIA	
PAG 3		37039	85082	GRATIS LA COSMITEQUERA POR LA COMPRA DE CADA LABIA	
PAG 3		37041	85082	GRATIS LA COSMITEQUERA POR LA COMPRA DE CADA LABIA	
PAG 3		37040	85082	GRATIS LA COSMITEQUERA POR LA COMPRA DE CADA LABIA	
PAG 3		37042	85082	GRATIS LA COSMITEQUERA POR LA COMPRA DE CADA LABIA	
PAG 3		37008	85082	GRATIS LA COSMITEQUERA POR LA COMPRA DE CADA LABIA	
PAG 3		37010	85082	GRATIS LA COSMITEQUERA POR LA COMPRA DE CADA LABIA	
PAG 3		37007	85082	GRATIS LA COSMITEQUERA POR LA COMPRA DE CADA LABIA	
PAG 4		37035	85082	GRATIS LA COSMITEQUERA POR LA COMPRA DE CADA MASCARA	
			85080	GRATIS GEL ANEW REVERSALIST POR LA COMPRA DE CADA 21,99 DE LAS PAG. 34 A LA 43	
PAG 44		35061	81440	GRATIS LA LOCION POR LA COMPRA DE CADA FRAGANCIA	
PAG 44		35255	81440	GRATIS LA LOCION POR LA COMPRA DE CADA FRAGANCIA	
PAG 44		36539	81440	GRATIS LA LOCION POR LA COMPRA DE CADA FRAGANCIA	
PAG 65		35089	85079	GRATIS EL SACAPUNTAS POR LA COMPRA DE CADA 2 LAPICES	
PAG 65		35172	85079	GRATIS EL SACAPUNTAS POR LA COMPRA DE CADA 2 LAPICES	
PAG 65		35280	85079	GRATIS EL SACAPUNTAS POR LA COMPRA DE CADA 2 LAPICES	
PAG 65		35279	85079	GRATIS EL SACAPUNTAS POR LA COMPRA DE CADA 2 LAPICES	
PAG 65		35126	85079	GRATIS EL SACAPUNTAS POR LA COMPRA DE CADA 2 LAPICES	
PAG 65		35125	85079	GRATIS EL SACAPUNTAS POR LA COMPRA DE CADA 2 LAPICES	
PAG 90		36792	85015	GRATIS EL DESODORANTE POR LA COMPRA DE CADA LOCION CORPORAL	
PAG 125		35108	81401	GRATIS UN ESMALTE POR LA COMPRA DE CADA PRODUCTO SMILE	
PAG 125		35199	81401	GRATIS UN ESMALTE POR LA COMPRA DE CADA PRODUCTO SMILE	
LOS DOS POR 9.99					
PAG 6	58442-5	81163	NO	MASCARA PARA PESTANAS VOLUMEN	
		81365	NO	UCR COLORESIAC LABIAL T:2 SE	
			85082	GRATIS LA COSMETIQUERA	
LOS TRES POR 29.99					
PAG 10					
	58361-5	85069	NO	EXCLUSIVE FOR MEN ROLL ON	

Si el LN se encuentra en este grupo, se debe digitar el LN del formulario mas el LN de la columna “COMPL”, con ello la promoción ira completa de acuerdo a lo solicitado en el formulario.

Para que un LN sea cambiando, el mismo debe encontrarse fuera del grupo de los gratis. Si es el caso, la acción es cambiar el LN descrito en el formulario por el LN de la columna “COMPL”.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 17 de 41
Procedimiento Reclamos		

Participant

 C - Asistente de Ajustes

System(s)

 AIRS, 650 (Menú de ingreso de ajustes) ,12 (Ingreso de ajustes)

Problem(s)



Attachment(s)

There are currently no files attached.

1.7. Mensajes de Error

El proceso continúa de acuerdo a la condición expuesta. Antes de pasar al proceso que continúa, de existe el error, se debe bajar la campaña del ítem hasta 2 campañas, caso contrario continua en el proceso.

Validación Código producto con FC: El proceso continúa en 1.08. Mensaje: ¿Error Código Producto con FC?

Sustitución producto: El proceso continúa en 1.28 Mensaje: ¿Sustitución del producto?

1.8. Mensaje: ¿Error Código Producto con FC?

El proceso continúa dependiendo el control realizado.

Decisión Afirmativa: El proceso continúa en 1.9 AIRS - Consultar última factura.

La consulta se la debe realizar por el nombre del producto de forma visual, esto se lo realiza con cada uno de los ítems que presenten el error.

Decisión Negativa: El proceso continúa en 1.16 AIRS- Realizar Control de lo ingresado

Nota:

Si código de representante esta erróneo se puede buscar con el número de control


Opción airs 2 – 13 en el caso de que en formulario este esta información.

Si número de formulario esta repetido se le debe anteponer dos números 11 o 22 en el caso que este ya haya sido ingresado.

1.9. AIRS- Consultar última factura

1. FRECUENCIA: Diario


2. DESCRIPCION: La consulta se la debe realizar por el nombre del producto de forma visual, esto se lo realiza con cada uno de los ítems que presenten el error.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 18 de 41
Procedimiento Reclamos		

Participant

 C - Asistente de Ajustes

System(s)

 AIRS, 2 (representative transactions inquiry and update) ; 1 (transaction by rep split)

Problem(s)



Attachment(s)

There are currently no files attached.

1.10. ¿Existe Código en la FC?

El proceso continúa dependiendo el control realizado.

Decisión Afirmativa: El proceso continúa en 1.6 AIRS - Ingreso de ajustes al sistema

Decisión Negativa: El proceso continúa en 1.11 AIRS- Consultar factura anterior. La consulta se la debe realizar por el nombre del producto de forma visual, esto se lo realiza con cada uno de los ítems que presenten el error.

1.11. AIRS- Consultar factura anterior


1. FRECUENCIA: Diario.

2. DESCRIPCION: La consulta se la debe realizar por el nombre del producto de forma visual, esto se lo realiza con cada uno de los ítems que presenten el error.

Participant

 C - Asistente de Ajustes

System(s)

 AIRS, 2 (representative transactions inquiry and update) ; 1 (transaction by rep split)

Problem(s)




Attachment(s)

There are currently no files attached.

1.12. ¿Existe Código en la FC?

El proceso continúa dependiendo el control realizado.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 19 de 41
Procedimiento Reclamos		

Decisión Afirmativa: El proceso continúa en 1.6 AIRS - Ingreso de ajustes al sistema

Decisión Negativa: El proceso continúa en 1.13 Informar (vía e-mail).

Nota:

Se debe habilitar opción 5 – 3 airs para chequear códigos de productos en el caso que existan errores en información de representante enviada en formulario

Para cada campaña hay archivo con información de ofertas especiales de catalogo indicando:

Página – ítem – Line number - complemento y descripción de producto
(En reemplazo de catalogo físico)

1.13. Informar (Vía e-mail)

Se le informa vía correo electrónico a la GZ de acuerdo a la zona a la cual pertenece el formulario comunicando que no coincide código de producto con FC relacionada que se encuentra descrita en el formulario, también se adjunta la imagen del formulario escaneado, para la revisión del GZ.

El seguimiento y solución a la respuesta de la GZ lo realizará Capgemini, de no haber respuesta al e-mail se lo deberá direccionar el correo al Gerente Divisional y Gerente de zona 2 días después de no haber respuesta.

A la GZ y a todo el equipo de Ajustes de Avon Ecuador se debe enviar la planilla con el detalle de lo rechazado, este debe contener todos los ítems que no fueron procesados en cada formulario, la zona, equipo, código de la Rep., nombre de la Rep., campaña, descripción del ítem, motivo del rechazo. Toda esta información de acuerdo a la cuadratura matriz que se utiliza diariamente.

1.14. Analizar y comunicar código correcto

La GZ deberá dar una respuesta en las 24 horas de llegada el e-mail al mismo remitente.

Participant



A - Gerente zonal

System(s)




Problem(s)



Attachment(s)

There are currently no files attached.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 20 de 41
Procedimiento Reclamos		

1.15. E-Mail

La respuesta de por parte de la GZ, es de 24 horas a partir de la recepción del e-mail la mismo remitente.

1.16. AIRS- Realizar Control de lo ingresado

1. FRECUENCIA: Diario

2. DESCRIPCION: Realizar la consulta en Airs para verificar el total de lo que se digitó versus el resumen de envío (Documento que también se envía escaneado con los formularios), este cuadre se lo debe realizar siempre al finalizar la zona de la siguiente manera:

Menú principal opción 650 y luego 16 (Consulta Totalizada por zona) / Colocar la fecha
Opción 12 (Detalle por zona), arroja un detalle ordenado por formulario (Colocar opción 12 dentro del formulario para consultarlo).

Se realiza un chequeo visual de la numeración secuencia de formularios que detalla el sistema versus el detalle de la secuencia detallada en el Resumen de Envío. Si en esta revisión falta algún número secuencial, se debe notificar en la cuadrícula el número del formulario que faltó por ausencia del mismo.

Nota: se debe revisar lo ingresado en la opción 650 y luego 13 (Modificación de ajustes) en el mismo día de ingreso, para corregir y verificar que lo ingresado está de acuerdo al documento. Este proceso se lo realiza al finalizar la digitación de la ZONA, mediante un muestreo del 50 % aproximadamente.

Si el formulario ya está procesado se va hacer la corrección inmediatamente y se comunicará a Avon Ecuador.

Notificar vía correo a la GZ, utilizando la cuadratura matriz, si algún formulario no está ingresado y en la planilla enviada por la Gerente (Resumen de envío) está notificado.


Hoy se relaciona el código de producto a la FC.

CAPGEMINI CONTROLARÁ Y COMUNICARÁ LAS CANTIDADES INGRESADAS (cantidad de formularios) VERSUS RESUMEN DE ENVÍO.


Participant


 C - Asistente de Ajustes

System(s)

 AIRS , 16 (Consulta Totalizada por zona) , 12 (Detalle por zona)

Problem(s)

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 21 de 41
Procedimiento Reclamos		



Attachment(s)
There are currently no files attached.

1.17. ¿Existes diferencias?

El proceso continúa dependiendo el control realizado.

Decisión Afirmativa: El proceso continúa en 1.24. Revisar y detectar formulario no Ingresado

Decisión Negativa: El proceso continúa en 1.20. AIRS- Imprimir reportes de control de Inventario

1.18. Al otro día

1.19. Identificar Ejecución de N/C

Al día siguiente se ejecuta la NC y sale reflejada en el sistema:

Ingresar en AIRS "2" (Representatives Transactions).

Opción 1 (Transaction by representative spli).

De esta forma sale reflejada la nota de crédito de la persona.

La transacción "036 02" es una Nota de Crédito por ajuste, de esta manera se identifica en el sistema.

Se debe hacer un muestreo de 50% de los formularios aproximadamente por zona, verificando si los valores a descontar detallados en el formulario son idénticos a los registrados en el sistema.

De existir diferencias de valores, se debe corregir y notificar las correcciones a todos los involucrados (Depto. de Ajustes y GZ) inmediatamente.

Participant

 C - Asistente de Ajustes

System(s)




Problem(s)



Attachment(s)

There are currently no files attached.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 22 de 41
Procedimiento Reclamos		

1.20. AIRS- Imprimir reportes de control de Inventario

Avon Ecuador imprime los reportes de inventarios para la entrega de los productos.

Participant

 A - Asistente de Ajustes

System(s)



Problem(s)



Attachment(s)

There are currently no files attached.

1.21. ¿Hubo discrepancias?

El proceso continúa de acuerdo a la pregunta expuesta

"NO": El proceso continua en 1.22 Transferencia INTERFASE - Realizar transferencia a MACPAC.

"SI": El proceso continúa en 1.23 Movimiento de Bodega.

1.22. Transferencia

Se realizan las transferencias en Mac Pac de los productos inventariados a las diferentes localidades.

Participant

 A - Asistente de Ajustes

System(s)



Problem(s)




Attachment(s)

There are currently no files attached.

1.23. Movimiento de Bodega

El asistente de ajustes de Avon realizara el movimiento de bodega para rectificar los inventarios.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 23 de 41
Procedimiento Reclamos		

Es responsabilidad de Capgemini el digitar correctamente los formularios para que no se tenga que realizar ningún Movimientos de Bodega por los errores de ingreso.

Si existieran movimientos de bodega el asistente de ajustes llevará una estadística de los errores que han tenido que rectificar por error de ingreso de Capgemini con la finalidad de evaluar la gestión de Calidad de Ingreso.

Lo optimo es tener cero (0) Movimientos de Bodega.

Participant

 A - Asistente de Ajustes

System(s)



Problem(s)



Attachment(s)

There are currently no files attached.

1.24. Revisar y detectar formulario no Ingresado

1. FRECUENCIA: Diario

2. DESCRIPCION: Utilizando la opción 650, opción 13, se debe realizar la revisión de cada producto digitado en el formulario que se está realizando el muestreo, Esta revisión de debe realizar en el mismo día de ingreso.

Participant

 C - Asistente de Ajustes

System(s)



Problem(s)




Attachment(s)

There are currently no files attached.

1.25. SOX 108 Verificar Discrepancias

CONTROL SOX 108:

El control 108 significa:

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 24 de 41
Procedimiento Reclamos		

“Los Ajustes de retorno, de crédito y de cargo se tramitan de forma completa y precisa.

Que todas las devoluciones de las Representante sean verificadas y registradas en el sistema de ingresos basados en la política local. Las discrepancias se explican a tiempo.

Si existiese un procesamiento incompleto e inexacto de las declaraciones, resulta en la tergiversación de los créditos y los ingresos.”

Bajo este concepto más claro, del Control SOX 108, la administración del Control está bajo la responsabilidad de Capgemini, ya que tienen que asegurar una adecuada validación.

Para ello se debe:

1. Obtener evidencia física o magnética de que los registros se comparan con los documentos de origen para garantizar la exhaustividad y precisión. De existir discrepancias, las mismas deben ser explicadas, comunicadas y documentadas en un archivo propio del controlador, ya sea digital o físico, para el desarrollo adecuado de auditoría.
2. Para que el control se efectivo se debe realizar la verificación del resumen del envío, y comunicar las novedades mediante e-mail a sus respectivas GZ, así como archivar dicho correo para sustentar el control realizado y comunicado.

Este es un proceso obligatorio y de alta importancia, que debe ser realizado por Capgemini ya que es un control de Auditoría interna y externa de Avon.

Participant

 C - Asistente de Ajustes

System(s)



Problem(s)




Attachment(s)

There are currently no files attached.

1.26. Informar o Llamar

Se le informa vía correo electrónico a la GZ de acuerdo a la zona a la cual pertenece comunicando que no cuadra el resumen de envío vs los formularios

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 25 de 41
Procedimiento Reclamos		

ingresados. Se notificarán la numeración de los formularios que no coinciden o faltan. También se adjunta la imagen del resumen de envío escaneado, para la revisión de la GZ.


En el correo se adjunta la cuadratura con todo el detalle de los rechazados y la numeración de los formularios que faltan de receptor, de acuerdo al Resumen de envíos.

El seguimiento a la respuesta de la GZ lo realizará Capgemini, de no haber respuesta al e-mail se lo deberá direccionar el correo al Gerente Divisional y Gerente de zona 2 días después de no haber respuesta.


1.27. Revisar y dar una respuesta

La GZ deberá dar una respuesta en las 24 horas de llegado el e-mail al mismo remitente.


Participant

 A - Gerente zonal

System(s)



Problem(s)



Attachment(s)

There are currently no files attached.

1.28. Mensaje: ¿Sustitución del producto?

El proceso continúa dependiendo el control realizado.

Decisión Afirmativa: El proceso continúa en 1.29. AIRS- Consultar Cuenta corriente Line number correcto. En la factura se verifica de forma visual dos tipo acciones que detallan a los ítems, acción 3 y acción 5.

Acción 3: Significa: Producto sustituido por otro producto, el cual se enlaza con el ítem con acción 5.


Acción 5: Significa: Producto sustituto de otro producto, el cual se enlaza con el ítem con acción 3.

En el registro del sistema AIRS, primero se digita el LN con acción 5 en la parte izquierda y después el LN con acción 3 en la parte derecha de la misma línea de digitación.

Decisión Negativa: El proceso continúa en 1.16. AIRS- Realizar Control de lo ingresado

1.29. AIRS- Consultar Cuenta corriente Line number correcto

1. FRECUENCIA: Diario

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 26 de 41
Procedimiento Reclamos		


2. DESCRIPCION: Buscar Line number: Código de folleto, en la Factura de la señora y se busca el FS (Código de inventario) correspondiente para ingresar el ajuste al sistema AIRS.

En factura se indica, como código acción 3 a producto sustituido y con el código de acción 5 a producto sustituto

Participant

 C - Asistente de Ajustes

System(s)

 AIRS, 2 (representative transactions inquiry and update) ; 1 (transaction by rep split)


Problem(s)



Attachment(s)

There are currently no files attached.

COPIA CONTRA

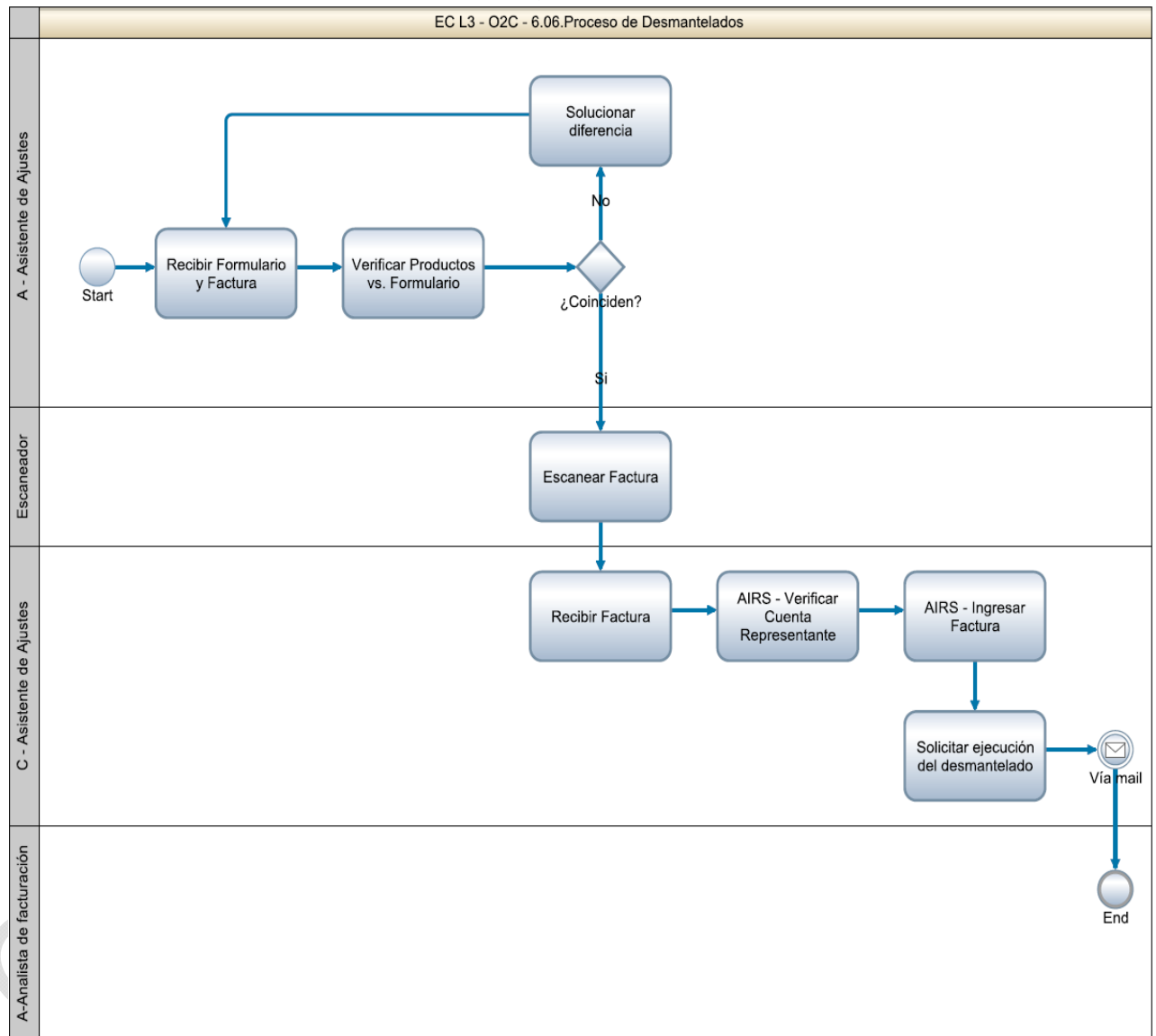
 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 27 de 41
Procedimiento Reclamos		

8.3 Proceso de Desmantelados


Pedidos completos que salieron de la bodega, y que fue el porteador a entregar a la casa y ocurrieron inconvenientes: la dirección equivocada, no quisieron recibir el paquete, la representante no estaba.

Esa caja regresa a la bodega para devolver los productos y bajárselos a la cuenta de la representante. Sólo se procesan los desmantelados de dos campañas: actual y anterior.


EC L3 - O2C - 6.06.Proceso de Desmantelados - Last modified on Jul 7, 2011 12:28 PM



1.1. Recibir Formulario y Factura

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 28 de 41
Procedimiento Reclamos		

Participant

 A - Asistente de Ajustes

System(s)



Problem(s)



Attachment(s)

There are currently no files attached.

1.2. Verificar Productos vs. Formulario

Se verifica que coincida el formulario de Desmantelados con los productos dentro de la caja recibida.

Participant

 A - Asistente de Ajustes

System(s)



Problem(s)



Attachment(s)

There are currently no files attached.

1.3. ¿Coinciden?

El proceso continúa de acuerdo a la pregunta expuesta

"NO": El proceso continúa en 1.4 Solucionar Diferencia.

"SI": El proceso continúa en 1.5 Escanear Factura.

1.4. Solucionar diferencia

Participant


 A - Asistente de Ajustes

System(s)



Problem(s)



 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 29 de 41
Procedimiento Reclamos		

Attachment(s)

There are currently no files attached.

1.5. Escanear Factura

Participant



Escaneador

System(s)



Problem(s)



Attachment(s)

There are currently no files attached.

1.6. Recibir Factura

1. FRECUENCIA: Diario

2. DESCRIPCION: Recibir las facturas escaneadas que van a ingresarse en el sistema

Participant



C - Asistente de Ajustes

System(s)



Problem(s)



Attachment(s)

There are currently no files attached.

1.7. AIRS - Verificar Cuenta Representante


1. FRECUENCIA: Diario

2. DESCRIPCION: Revisar cuenta de la señora en AIRS (2, 1)

Colocar el Número de cédula de la Representante.

Verificar que el valor del monto en AIRS sea el mismo que el de la factura (Se verifica si tiene comisión).


La comisión es la transacción 036 00, y en la factura se anota el monto de la comisión.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 30 de 41
Procedimiento Reclamos		

Participant

 C - Asistente de Ajustes

System(s)

 AIRS , 2 (Representatives Transactions..) , 1 (Transaction by representative spli)

Problem(s)



Attachment(s)

There are currently no files attached.

1.8. AIRS - Ingresar Factura

1. FRECUENCIA: Diario

2. DESCRIPCION: Se procede a ingresar la Factura que se recibe con el desmantelado en AIRS:

Una vez verificada la cuenta, Ir a la opción 28 (Special Transaction Menú) luego de verificar. Transacción 1. Completar parámetro: 03500 1, luego se coloca 1. Digitar tecla Intro.

Completar parámetro "Invoice" (Número de factura) y "Representante" (Cedula de la representante).

Ingresar de esta manera todas las facturas. Ir a la opción 28, 2 para ejecutar el desmantelado.

Para la comisión nos vamos al archivo Excel y nos vamos al recuadro de cálculo de comisión, colocamos el monto que aparece en la hoja y este calcula, arrojándonos y anotando el total en la factura, posteriormente nos vamos al menú principal opción 19, enter submenú 1 enter y colocamos la transacción 036_05, enter.

Nos arrojará una pantalla en donde llenaremos los siguientes datos:

Total amount: se coloca el primer monto de la comisión sacado del AIRS. Para el ingreso de decimales se debe utilizar la coma (,)

Number transacción: 1.

Rep.: numero de representante.


Invoice number: numero de factura.

Campaign (YYYY/CC): el año y la campaña de la factura

DOC NBR: número de la factura

Transaction total: va el mismo monto que en total amount. Para el ingreso de decimales se debe utilizar la coma (,)

Net sales: las ventas netas. Para el ingreso de decimales se debe utilizar la coma (,)


 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 31 de 41
Procedimiento Reclamos		

Taxes: la resta de ambos. Para el ingreso de decimales se debe utilizar la coma (,)


Llenado todos estos parámetros se da enter y se confirma con: Y

Ver Epiplex "Ingreso de Factura Desmantelados"


Participant

 C - Asistente de Ajustes

System(s)

 AIRS , 28 (Special Transaction Menú)

Problem(s)



Attachment(s)

There are currently no files attached.


1.9. Solicitar ejecución del desmantelado

1. FRECUENCIA: Diario


2. DESCRIPCION: Comunicarse con el área de facturación (María José Larrea) para que corra el proceso.

Se envía correo para la comunicación de correr proceso.


Participant

 C - Asistente de Ajustes

System(s)



Problem(s)




Attachment(s)

There are currently no files attached.

1.10. Vía mail

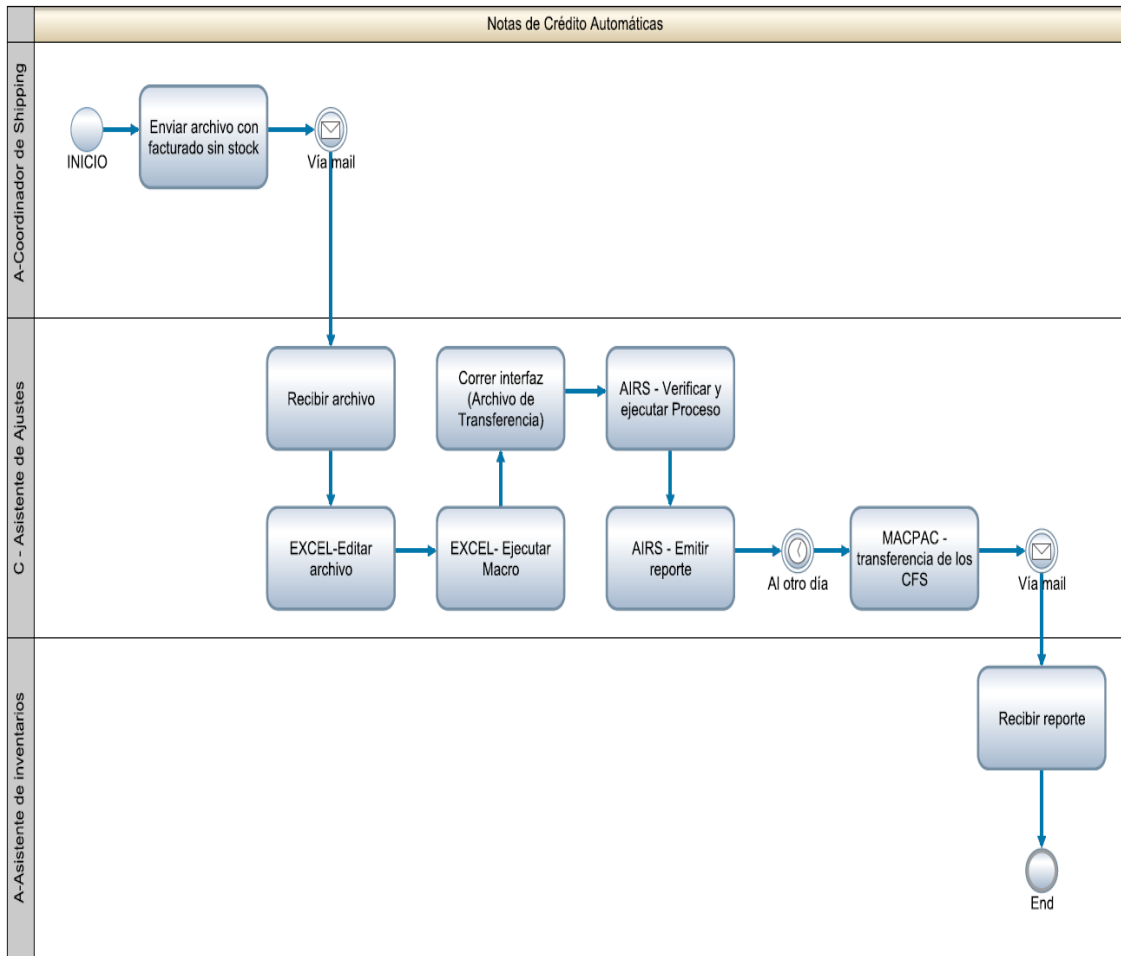
Se comunica vía correo un archivo en Excel, el cual posee el formato requerido por Ecuador y la información del detalle de los desmantelados procesados, tanto al Coordinador de Ajustes como a todos los asistentes.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 32 de 41
Procedimiento Reclamos		

8.4 Notas de Crédito Automáticas

Sucede cuando la empresa factura un producto y no hay en disponibilidad; esta situación se da en gran parte por falta de monitoreo

EC L3 - 02C - 6.07.Notas de Crédito Automáticas - Last modified on Jul 7, 2011 12:39 PM




1. Notas de Crédito Automáticas

Ver archivo "Print de Notas de Crédito Automáticas"

1.1. Enviar archivo con facturado sin stock

Cuando no está el producto en bodega, pero ya se facturó, lo que se hace es separar las facturas y realizar un listado en Excel en donde se especifica toda la información requerida (campana, cantidad, etc.) y se envía al Branch.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 33 de 41
Procedimiento Reclamos		

Participant

System(s)



Problem(s)



Attachment(s)

There are currently no files attached.

1.2. Vía mail

1.3. Recibir archivo

1. FRECUENCIA: Semanal

2. DESCRIPCION: Recibir archivo Excel en donde se especifica toda la información requerida (campana, cantidad, etc.) de aquellos productos que no están en Bodega pero que han sido facturados.

Participant

System(s)



Problem(s)



Attachment(s)

There are currently no files attached.

1.4. EXCEL-Editar archivo

1. FRECUENCIA: Semanal

2. DESCRIPCION: Para editar el archivo se deja lo siguiente:

District code

C_rep

I_Invoice

Trn


C_year

C_Camp

C_line number

Q_Quantity supplied

Rs

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 34 de 41
Procedimiento Reclamos		

Trn inv
Branch

Todo tiene que estar con tamaño de letra 8, se empieza a trabajar y dejar el archivo con lo mencionado anteriormente, pero en el caso de Trn se hace manual y siempre va el numero 12, el rs también es manual y siempre es el numero 22, el Trn inv también es manual y siempre va el numero 65 y por último el Branch que también es manual siempre va el numero 1.

Posteriormente se guarda el archivo con el nombre de NC dd-mm-aaa.xls, posteriormente se cuentan cuantas se van a trabajar, para después hacer el cuadro con lo que se realiza el día siguiente, para ejecutar la macro nos vamos, la abrimos y la ejecutamos.

Nota: revisar los CFS para revisar si están descontinuados, los mismos que se revisaran en un archivo Excel (el cual debe estar una carpeta compartida entre Avon y Capgemini). Si estuvieran descontinuados, pedir por mail a Francisco Ayo o Javier Flores, solicitando que cambien el status una vez terminado, se envía mail informado a las mismas personas que el proceso esta ok.


Para ejecutar y correr la interface nos vamos al icono de transferencia de AIRS y se le pone transferir y con el numero de registros que arroja en la interface comprobamos si pasaron todas, posteriormente nos vamos a AIRS, ingresamos a la transacción 650 posteriormente nos vamos al submenú 10 parámetros de ajuste 2 y enter, revisamos si esta el año y la campaña, tomamos un código como ejemplo y verificamos de que campaña es una vez verificada nos vamos a ejecutar en el AIRS se coloca la opción 20 y enter, colocamos opción 1 y nos arroja otra pantalla, en la cual se coloca la zona y en el batch colocamos el mismo número zona y siempre debe ir el numero 9 y tres dígitos cualquiera y se presiona Enter.

Este proceso se repite con todas la zonas que existan en el archivo que estemos trabajando.

Una vez ejecutadas todas las zonas nos vamos a la opción 2 enter "afectación a Saff e inventarios" aparece una pantalla adicional y se presiona enter, luego presionamos F3 otro F3 y nos vamos a la opción 16 enter y luego enter.

Nota: En caso de haber existido un error se debe revisar el spool. Para revisar el spool nos vamos al AIRS, con el ESC y nos muestra el spool en el cual nos salen otras opciones, ponemos 1 y nos arroja la cola, nos vamos al final y colocamos 5 para revisar y vemos la glosa o mensaje de error.

Nota: Las notas de crédito se ingresan antes de las 9:00 hrs Ecuador si el correo llega después de las 9:00 se ingresan al día siguiente, si llegan más de un correo en el día se unen todos los archivos y se trabajan al día siguiente.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 35 de 41
Procedimiento Reclamos		

Nota: Lo siguiente se realiza al día siguiente: Los archivos se imprimen los reportes a medianoche y sale un archivo Excel se filtran para ver a que corresponda ya que al momento de ingresarlos esto puede correr varias zonas, por lo tanto se trabaja con el archivo de NC dd-mm-aaaa, y se filtra por fs. Contamos y verificamos cuantos son y lo anotamos, posteriormente nos vamos a Mac-pac, dentro de Mac-pac, entramos a la opción 8 y luego a la opción 22, nos arroja una pantalla en la cual pones el numero de código de producto (producto interno), presionamos F12 y nos arroja todos los saldos de ubicaciones, posteriormente nos vamos a la opción 2, enter, y nos aparece una pantalla similar a las impresas de sistema, se coloca del siguiente orden:

Numero lote: código del producto
Cantidad: cantidad del producto
Um: unidad
Co: detalle transacción 001
Alm: almacén MFE
Stock: Ajustes
T: A
Co: 001
Alm: MFE
Stock: Shipping
T: A


Observación: al momento de ingresar la cantidad se debe dejar en el lado derecho, ya que si queda en el lado izquierdo, esta se completa con 0 dejando millones en cantidad, una vez lleno esta transacción, se da enter, una vez finalizadas estas actividades, se envía el mail informando que ya se encuentra OK el proceso.

Nota: el parámetro de ajuste tiene o considera solo 2 campañas activas, por ejemplo estamos en campaña 6, esta considera la campaña 5 y 6.

Nota2: cuando nosotros realizamos el proceso de transferencia de notas de créditos a Mac Pac, tenemos que darnos cuentas cuantos productos fueron afectados por este proceso, ya que pueden haber de otro proceso como ajustes, ejemplo:

Se tenían que procesar 2 notas de créditos pero en la pantalla aparecen 6, nosotros solo tenemos que afectar 2, ya que los otros corresponden a ajuste.

Se levanta la información del Excel por medio de una macro a AIRS: Acoplar el Excel a la macro (Zona, Representante, Invoicing, TRN=12, Año, Campaña, Line Number, Cantidad Motivo de Ajuste=22, Inventario disponible=65, Branch=1).


 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 36 de 41
Procedimiento Reclamos		

Editar el Excel.

Participant

 C - Asistente de Ajustes

System(s)

 Excel (Notas de Crédito FS.xls)

Problem(s)



Attachment(s)

There are currently no files attached.

1.5. EXCEL- Ejecutar Macro

1. FRECUENCIA: Semanal

2. DESCRIPCION: Ejecutar macro

Ir a Macro: Ajustes automáticos y darle Ejecutar.


Pide Validar parámetros y se le da Aceptar.

Subirlo a un micro interfaz (Trans Ajustes Automáticos)

Participant

 C - Asistente de Ajustes

System(s)

 Excel (MACRO; C:\Registros\PROGRAMAS\AJUSTES AUTOMATICOS/FCOS38.XLS)

Problem(s)




Attachment(s)

There are currently no files attached.

1.6. Correr interfaz (Archivo de Transferencia)

1. FRECUENCIA: Semanal

2. DESCRIPCION: Bajar a AIRS: Ingresar en el Icono Transfer y darle clic en transferir.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 37 de 41
Procedimiento Reclamos		

Participant



C - Asistente de Ajustes

System(s)



Archivo de Transferencia

Problem(s)



Attachment(s)

There are currently no files attached.

1.7. AIRS - Verificar y ejecutar Proceso

1. FRECUENCIA: Semanal

2. DESCRIPCION: Ingresar en AIRS, verificar la transferencia y ejecutar proceso final:

Opción 650, 20 (Proceso de ajustes automáticos).

Opción: "1"; Colocarle el batch a caja ajuste para ejecutar.

Opción "2" (Afectación SAFF e inventarios-->Finalización de nc automáticos).

Participant



C - Asistente de Ajustes

System(s)



AIRS , 650 (Menú de ingreso de ajustes) , 20 (Proceso de ajustes automáticos)

Problem(s)



Attachment(s)

There are currently no files attached.


1.8. AIRS - Emitir reporte

1. FRECUENCIA: Semanal

2. DESCRIPCION: Se ejecuta la NC automática por el sistema AIRS y sale reflejada en el sistema:

Ingresar en AIRS "2" (Representatives Transactions).


Opción 1 (Transaction by representative Split).

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 38 de 41
Procedimiento Reclamos		

Participant

 C - Asistente de Ajustes

System(s)

 AIRS, 2 (Representatives Transactions.), 1 (Transaction by representative split)

Problem(s)



Attachment(s)

There are currently no files attached.

1.9. Al otro día

1.10. MACPAC -transferencia de los CFS

1. FRECUENCIA: Semanal

2. DESCRIPCION: Al día siguiente se realiza la transferencia de los CFS, para ello se utiliza el MAC PAC. Se usa por la transacción 8 enter, posteriormente opción 22, ya en la transacción en el campo

Numero parte: se coloca el número del producto

Corte del día: se borra el campo


Enter

Posteriormente vemos una pantalla con el detalle con las transacciones realizadas, nosotros necesitamos ver la generalizada, para esto presionamos F12 y vemos el totalizado de Ajustes, que es lo que nosotros realizamos, en este lado, tenemos que imprimir esta pantalla que queda como respaldo, y así vamos realizando la verificación de la carga de productos uno a uno.

Posteriormente nos vamos a la opción 8 submenú 2

Se realiza una transferencia de Shipping a y se corre una interfaz entre inventarios

Para revisar si la cantidad que esta correcta se revisa con el correo enviado por el supervisor de Shipping y lo revisamos con lo transferido en Mac Pac. Si no corre completo, se vuelve a correr sólo con lo que falta, y revisamos el porqué no cayó.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 39 de 41
Procedimiento Reclamos		

Participant

 C - Asistente de Ajustes

System(s)



Problem(s)



Attachment(s)

There are currently no files attached.


1.11. Vía mail

1. FRECUENCIA: Semanal

2. DESCRIPCION: El reporte se envía al asistente de inventarios con copia al Coordinador de Shipping a las GZ Afectadas, al Jefe del Branch, y a los asistentes de ajustes y al Gerente Divisional de la zona afectada y el área de Rep. Service (Lupe Lema).

1.12. Recibir reporte

Participant

 A-Asistente de inventarios

System(s)




Problem(s)








Attachment(s)


There are currently no files attached.


 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 40 de 41
Procedimiento Reclamos		

9. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD

Tabla N° 4 Consideraciones

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Considere la correcta posición de cuello, espalda, piernas, antebrazos, en la silla, escritorio y/o puesto de trabajo. NO mantenga una posición estática más de 50 minutos continuos, procure realizar ejercicios de estiramiento por 5 minutos en cada interrupción de su tarea.	Ergonomía en el Puesto de Trabajo
	En actividades que demanden uso de papel, procure optimizar su uso utilizándolo por ambas caras. Deseche este residuo en los recipientes indicados para recolección de materiales reciclables, sin mezclarlos con residuos contaminados.	Manejo de Residuos
	El personal que manipula cargas será instruido sobre la manera adecuada para efectuar las citadas operaciones con seguridad.	Ergonomía Actividad Física
	Utilizar equipo adecuado considerando procedimientos adecuados para actividad física.	Condiciones Seguras de Almacenamiento y Descarga
	Toda maquinaria deberá ser operada de manera exclusiva por el personal capacitado y entrenado para su manejo. Previo al uso del montacargas se verificara el buen funcionamiento del mismo.	Manejo Seguro de Autoelevadores

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AJ 1 001	Página: 41 de 41
Procedimiento Reclamos		


Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Será obligatorio el uso de casco a todo el personal que este expuesto a caídas o proyección de productos los mismos deben ser resistentes a golpes.	Uso Obligatorio de Elementos de Protección Personal



10. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición
QSF EC SCH AJ 1 001-1	Formulario de Ajustes	Área de Ajustes	Javier Colcha	3 meses		
QSF EC SCH AJ 1 001-2)	Resumen de Envío de Ajustes	Área de Ajustes	Javier Colcha	3 meses		
	Nota de Crédito	Sistema AIRS	Avon	Siempre		

11. LISTA DE PUBLICACIÓN

USUARIO	CARGO	AREA
Jorge Vaca	Jefe CPE	Branch CPE
Daniel Barreno	Jefe de Operaciones	Supply Chain
Javier Colcha	Líder de Ajustes	Ajustes


 the company for women	FORMATO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSF EC SCH AJ 1 001-1	Página: 1 de 2
Avon Ecuador	Departamento Emisor: AJUSTES	
Formato Formulario de Ajustes		
Fecha de elaboración: 07/02/2012 ELABORADO POR: Javier Colcha Ajustes	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Marco Padilla / Daniel Barreno Control de Calidad / Supply Chain	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Branch CPE

 FORMULARIO DE AJUSTES		Nº 1459743	MOTIVOS DE RECLAMO
QSF EC SCH AJ 1001-1			11 Producto en mal estado 13 Producto facturado por error. Orden Física 14 Producto surtido por error / recibido y no facturado (12) 16 Entrega tardía 18 Falta de producto facturado y no recibido 17 Sustitución no deseada 18 Tono o color diferente al folleto 19 Cambio de talla de lenteja o talla de anillo (Aplica Políticas Avon Devoluciones) 25 Promociones incompletas
Nombre Representante:	Fecha:	DD MM AA	
Apellido Representante:	Nro. Control(1)		
Código:			
Zona:	Equipo:		
Campaña	Código de Producto	Cantidad	Descripción del Producto
Motivo de Reclamo	Devolución	Descuento	Facturar (1,1)
PARA USO EXCLUSIVO DE OPERACIONES	Tipo	Observaciones y correcciones	
Representante	Gerente de Zona	Total Descuento	\$

Notas: (1) Escriba el número de control que se encuentra especificado con las letras "CTRL" en la parte superior derecha de la factura. (2) El producto que solicita facturar será enviado en la próxima campaña.
 (3) Para utilizar el motivo 14, no incluye el código del producto, solamente detalle la descripción. Políticas de Devoluciones y Facturación, al reverso.


Original AVON. Copia para el representante. Copia para el gerente de zona.


VERSION 1.3

 the company for women	FORMATO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSF EC SCH AJ 1 001-1	Página: 2 de 2
Formato Formulario de Ajustes		

REVERSO DEL FORMULARIO DE AJUSTES

<p align="center">POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A.</p> <p align="center">La Garantía de productos AVON tiene validez bajo las siguientes condiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> El período máximo de reclamo será hasta 2 Campañas; incluye la campaña actual y la anterior de facturación. Quedan fuera de este periodo los motivos: Producto no recibido (motivo 16) y Cambio de talla de lencería (motivo 19), en los cuales sólo se aceptarán reclamos de hasta 1 Campaña. Los premios y la joyería con defectos de fábrica tienen un periodo máximo de reclamo de hasta 3 campañas; incluye la campaña actual y dos anteriores de facturación. Los relojes de pulsera tienen garantía de 1 año, siempre y cuando presenten defectos de funcionamiento o fábrica. Se excluye daños originados por mal uso del producto. NO se aceptará devolución de productos con los sellos de seguridad o termo sellado violados y/o adulterados, ni con indicios de haber sido manipulados, usados o alterados, a menos que sea por defecto de fabricación. Si la orden es ingresada mediante los sistemas: CALL CENTER, PÁGINA WEB, SMS o cualquier otro medio, por la representante o por terceras personas a su nombre, NO SE ACEPTARÁN DEVOLUCIONES POR CONCEPTO DE ERROR DE SOLICITUD, debido a que la responsabilidad de solicitar correctamente los productos recae directamente en la representante. Producto enviado por motivo de Ajuste, no será sujeto de devolución con excepción de que llegue en mal estado o como faltante. La garantía para toda la Línea Moda es válida solo por una Campaña, por razones de higiene y protección, no se aceptan devoluciones de lencería abierta, así como tampoco de ropa sin la etiqueta de garantía, ni con indicios de haber sido usado, dañado ni adulterado, a menos que sea defecto de fabricación. Toda duplicidad de un pedido ingresado vía CALL CENTER, PÁGINA WEB, SMS u ORDEN FÍSICA, deben ser verificados obligatoriamente, utilizando las herramientas o documentos oficiales de la empresa, antes de ser procesados. <p align="right">JUNIO 2011</p>																																									
<p align="center">NORMAS PARA GERENTES ZONALES</p> <ol style="list-style-type: none"> Se debe llenar un formulario de Ajustes por cada factura. Todo formulario de Ajustes debe ser firmado por la representante que realiza el reclamo. La Reunión de Ajustes se la debe realizar en la fecha y horas establecidas en el calendario operacional de la empresa. Solamente se aceptará un envío de Valija de Ajustes por campaña en la fecha indicada. 																																									
<p align="center">EXPLICACIÓN DE LOS MOTIVOS DE RECLAMO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>NOMBRE Y DESCRIPCIÓN</th> <th>ACCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11</td> <td><u>Producto en mal estado</u>: Producto ha sido recibido con fallas de calidad por motivo de fabricación claramente visibles.</td> <td>Cambio o devolución</td> </tr> <tr> <td>13</td> <td><u>Producto facturado por error por Orden Física</u>: Producto no solicitado por la representante en su orden de compra, facturado y enviado por equivocación en su pedido.</td> <td>Devolución o cambio</td> </tr> <tr> <td>14</td> <td><u>Producto surtido por error</u>: Producto recibido en el pedido pero que no se encuentra en la factura. Importante: Para utilizar el motivo escriba la descripción y la cantidad del producto y no incluya el código ni el precio del mismo.</td> <td>*Devolución (Esta acción no genera un crédito)</td> </tr> <tr> <td>15</td> <td><u>Entrega tardía</u>: Producto agotado de Campañas anteriores y enviado en la Campaña de reclamo.</td> <td>Devolución o cambio</td> </tr> <tr> <td>16</td> <td><u>Faltante, producto facturado y no recibido</u>: Producto facturado, cobrado y no recibido en el pedido. Importante: Los reclamos de productos no recibidos solamente se aceptan de 1 Campaña. (Aplica POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS AVON S.A.)</td> <td>Devolución o cambio</td> </tr> <tr> <td>17</td> <td><u>Sustitución no deseada</u>: Producto sustituido por otro similar que la Representante o el cliente no lo acepte.</td> <td>Devolución o cambio</td> </tr> <tr> <td>18</td> <td><u>Tono o color diferente al folleto</u>: Insatisfacción en el tono o color de un producto de maquillaje o de una prenda de lencería vs el folleto.</td> <td>Cambio exclusivamente</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td><u>Cambio de talla de lencería o de talla de anillo</u>: Cambio por insatisfacción en la talla de lencería o anillo. Importante: Los reclamos de prendas de lencería solamente se aceptan de 1 Campaña. (Aplica POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS AVON S.A.) Los reclamos de joyería solamente se aceptan de 3 campañas. (Aplica POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS AVON S.A.)</td> <td>Cambio exclusivamente</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td><u>Facturar complemento de paquete</u>: Producto no solicitado en la orden de compra que es parte de un paquete y la Representante lo desea al precio ofertado.</td> <td>Facturar exclusivamente</td> </tr> <tr> <td>24</td> <td><u>Sustitución 2x1</u>: Producto sustituido con dos unidades en vez de una que la Representante o el cliente no lo acepte.</td> <td>Devolución o cambio</td> </tr> <tr> <td>25</td> <td><u>Promociones incompletas</u>: Paquetes o promociones incompletas que la Representante o el cliente no acepta.</td> <td>Devolución o cambio</td> </tr> <tr> <td>26</td> <td><u>Producto facturado por error Web</u>: Producto no solicitado por la representante en la página web oficial de Productos Avon Ecuador S.A., facturado y enviado por equivocación en su pedido.</td> <td>Devolución o cambio</td> </tr> </tbody> </table>			Nº	NOMBRE Y DESCRIPCIÓN	ACCIÓN	11	<u>Producto en mal estado</u> : Producto ha sido recibido con fallas de calidad por motivo de fabricación claramente visibles.	Cambio o devolución	13	<u>Producto facturado por error por Orden Física</u> : Producto no solicitado por la representante en su orden de compra, facturado y enviado por equivocación en su pedido.	Devolución o cambio	14	<u>Producto surtido por error</u> : Producto recibido en el pedido pero que no se encuentra en la factura. Importante: Para utilizar el motivo escriba la descripción y la cantidad del producto y no incluya el código ni el precio del mismo.	*Devolución (Esta acción no genera un crédito)	15	<u>Entrega tardía</u> : Producto agotado de Campañas anteriores y enviado en la Campaña de reclamo.	Devolución o cambio	16	<u>Faltante, producto facturado y no recibido</u> : Producto facturado, cobrado y no recibido en el pedido. Importante: Los reclamos de productos no recibidos solamente se aceptan de 1 Campaña . (Aplica POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS AVON S.A.)	Devolución o cambio	17	<u>Sustitución no deseada</u> : Producto sustituido por otro similar que la Representante o el cliente no lo acepte.	Devolución o cambio	18	<u>Tono o color diferente al folleto</u> : Insatisfacción en el tono o color de un producto de maquillaje o de una prenda de lencería vs el folleto.	Cambio exclusivamente	19	<u>Cambio de talla de lencería o de talla de anillo</u> : Cambio por insatisfacción en la talla de lencería o anillo. Importante: Los reclamos de prendas de lencería solamente se aceptan de 1 Campaña . (Aplica POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS AVON S.A.) Los reclamos de joyería solamente se aceptan de 3 campañas . (Aplica POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS AVON S.A.)	Cambio exclusivamente	20	<u>Facturar complemento de paquete</u> : Producto no solicitado en la orden de compra que es parte de un paquete y la Representante lo desea al precio ofertado.	Facturar exclusivamente	24	<u>Sustitución 2x1</u> : Producto sustituido con dos unidades en vez de una que la Representante o el cliente no lo acepte.	Devolución o cambio	25	<u>Promociones incompletas</u> : Paquetes o promociones incompletas que la Representante o el cliente no acepta.	Devolución o cambio	26	<u>Producto facturado por error Web</u> : Producto no solicitado por la representante en la página web oficial de Productos Avon Ecuador S.A., facturado y enviado por equivocación en su pedido.	Devolución o cambio
Nº	NOMBRE Y DESCRIPCIÓN	ACCIÓN																																							
11	<u>Producto en mal estado</u> : Producto ha sido recibido con fallas de calidad por motivo de fabricación claramente visibles.	Cambio o devolución																																							
13	<u>Producto facturado por error por Orden Física</u> : Producto no solicitado por la representante en su orden de compra, facturado y enviado por equivocación en su pedido.	Devolución o cambio																																							
14	<u>Producto surtido por error</u> : Producto recibido en el pedido pero que no se encuentra en la factura. Importante: Para utilizar el motivo escriba la descripción y la cantidad del producto y no incluya el código ni el precio del mismo.	*Devolución (Esta acción no genera un crédito)																																							
15	<u>Entrega tardía</u> : Producto agotado de Campañas anteriores y enviado en la Campaña de reclamo.	Devolución o cambio																																							
16	<u>Faltante, producto facturado y no recibido</u> : Producto facturado, cobrado y no recibido en el pedido. Importante: Los reclamos de productos no recibidos solamente se aceptan de 1 Campaña . (Aplica POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS AVON S.A.)	Devolución o cambio																																							
17	<u>Sustitución no deseada</u> : Producto sustituido por otro similar que la Representante o el cliente no lo acepte.	Devolución o cambio																																							
18	<u>Tono o color diferente al folleto</u> : Insatisfacción en el tono o color de un producto de maquillaje o de una prenda de lencería vs el folleto.	Cambio exclusivamente																																							
19	<u>Cambio de talla de lencería o de talla de anillo</u> : Cambio por insatisfacción en la talla de lencería o anillo. Importante: Los reclamos de prendas de lencería solamente se aceptan de 1 Campaña . (Aplica POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS AVON S.A.) Los reclamos de joyería solamente se aceptan de 3 campañas . (Aplica POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS AVON S.A.)	Cambio exclusivamente																																							
20	<u>Facturar complemento de paquete</u> : Producto no solicitado en la orden de compra que es parte de un paquete y la Representante lo desea al precio ofertado.	Facturar exclusivamente																																							
24	<u>Sustitución 2x1</u> : Producto sustituido con dos unidades en vez de una que la Representante o el cliente no lo acepte.	Devolución o cambio																																							
25	<u>Promociones incompletas</u> : Paquetes o promociones incompletas que la Representante o el cliente no acepta.	Devolución o cambio																																							
26	<u>Producto facturado por error Web</u> : Producto no solicitado por la representante en la página web oficial de Productos Avon Ecuador S.A., facturado y enviado por equivocación en su pedido.	Devolución o cambio																																							


 the company for women	FORMATO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSF EC SCH AJ 1 001-2	Página: 1 de 1
Avon Ecuador	Departamento Emisor: AJUSTES	
Formato Resumen de Envío de Ajustes		
Fecha de elaboración: 07/02/2012 ELABORADO POR: Javier Colcha Ajustes	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Marco Padilla / Daniel Barreno Control de Calidad / Supply Chain	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Branch CPE

Viva el Mañana  QSF EC SCH AJ 1 001-2		RESUMEN DE ENVIO DE AJUSTES		
FECHA: _____, _____ del 20 _____ Ciudad				
GERENTE ZONAL: _____		ZONA: _____		

FORMULARIOS DE AJUSTES ENVIADOS				
DESDE NÚMERO	_____	HASTA NÚMERO	_____	
DESDE NÚMERO	_____	HASTA NÚMERO	_____	
DESDE NÚMERO	_____	HASTA NÚMERO	_____	
DESDE NÚMERO	_____	HASTA NÚMERO	_____	
DESDE NÚMERO	_____	HASTA NÚMERO	_____	
DESDE NÚMERO	_____	HASTA NÚMERO	_____	
ANULADOS:	_____	_____	_____	
	_____	_____	_____	
	_____	_____	_____	
	_____	_____	_____	
TOTAL AJUSTES ENVIADOS:	<div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px; display: inline-block;"></div>			

DESMANTELADOS ENVIADOS				
CODIGO REPRESENTANTE	NOMBRES Y APELLIDOS	MOTIVO	CAMPAÑA	BULTOS
TOTAL DESMANTELADOS ENVIADOS				
<div style="border-top: 1px solid black; width: 100%; height: 10px; margin-top: 10px;"></div> FIRMA GERENTE ZONAL				
Original: Area de Ajustes Copia Amarilla: Gerente Zonal				

DOCUMENTO 19:
Ingreso y ubicación de
producto

 <p>AVON the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 002	Página: 1 de 7
Avon Ecuador	Departamento Emisor: Almacén	
INGRESO Y UBICACIÓN DE PRODUCTO		
Fecha de elaboración: 28/09/2011 ELABORADO POR: Jhony Vallejo Almacén	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Daniel Barreno Supply Chain Branch	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Supply Chain Ecuador

CONTENIDO

2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE.....	2
5. DEFINICIONES.....	2
6. RESPONSABILIDADES.....	3
7. CONDICIONES GENERALES.....	3
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	4
9. REFERENCIAS	5
10. REGISTROS	5
11. ANEXOS.....	5
12. SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE.....	6
13. LISTA DE PUBLICACION	7

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AL 1 002	Página: 2 de 7

INGRESO Y UBICACIÓN DE PRODUCTO

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	28/09/2011		Emisión inicial de procedimiento
1.1	10/09/2013	Item 8: Descripción del Proceso Item 12: Seguridad y Medio Ambiente	Actualización documento. 1. Se indica que Calidad no realiza revisión de producto importado ni de broker, únicamente realiza revisión de producto al ingreso, cuando es de producción local. 2. Si el producto no está dentro de los AQL requeridos no se cambia de estatus el producto y se notifica a Sourcing y Planing 3. Se incluye el ítem 12 Seguridad y Medio Ambiente

3. OBJETIVO

Establecer el procedimiento mediante el cual el Warehouse ingresa y ubica la mercadería recibida en una posición adecuada; que garantice el inventario de mercadería de acuerdo al sistema WMS.

4. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todo el personal encargado del almacenamiento de producto en el Warehouse.

5. DEFINICIONES

5.1 Pallet: Número asignado por el sistema Wims que también indica la ubicación del producto en la bodega.

5.2 Estiba: Varios bultos de producto que pueden ser del mismo o diferente pallet.

5.3 Código: Numeración propia del producto.

5.4 Ubicación: Lugar asignado para almacenamiento

5.5 Status: Condición de producto

5.6 Warehouse: Almacén

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AL 1 002	Página: 3 de 7
INGRESO Y UBICACIÓN DE PRODUCTO		

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Operarios del Warehouse: Ingresar el producto al WMS de acuerdo a la categoría y la zona de recepción.

6.2 Operador Montacargas: Ubicar el producto en las posiciones asignadas por el WMS.

6.3 Inspector de Calidad: Aprobar o rechazar el producto.

6.4 Asistentes Warehouse: Encargados de revisión del cuadre del ingreso físico Vs los documentos y la transferencia al inventario en MAC PAC

7. CONDICIONES GENERALES


7.1 Organización del producto.

Si las cajas de una estiba corresponden a diferentes referencias estas se seleccionan así:

- Si son pocas cajas de diferentes referencias (códigos), y que estas contengan un solo lote, deben organizarse en una sola estiba para optimizar el espacio de almacenamiento, cabe recalcar que lo detallado se muestra en el sistema WMS.
- Si son varias cajas de diferentes referencias estas deben organizarse en estibas diferentes.
- Si la misma referencia (código) contiene varios lotes, estos se los debe ingresar por un número de pallet cada uno.

En ambos casos la persona encargada se asegurará de estibar correctamente según la cantidad de cajas que se muestran el sistema WMS, cuidando siempre que la etiqueta quede visible y que las piezas “picos o saldos” queden ubicadas por encima de todas las cajas completas y de frente al pasillo.

Si se recibe una referencia que se encuentre agotada en la línea de Shipping, se da prioridad a esta informando al área de Calidad para su inspección y

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AL 1 002	Página: 4 de 7
INGRESO Y UBICACIÓN DE PRODUCTO		

aprobación en el sistema WMS, para así enviar lo más pronto posible al área de Shipping con la finalidad de no afectar el surtido.

7.2 Ubicación del producto

Para facilitar la ubicación, manejo y protección del producto, se muestran a continuación los puntos a considerar:

- Las estibas completas deben ubicarse en los segundos, terceros, cuartos y quintos niveles de los Racks usando el montacargas.
- Las estibas que contengan pocas cajas o varias referencias deben almacenarse en los primeros niveles, haciendo uso de los estibadores y/o montacargas según sea el caso.
- En la parte alta de la bodega no deben ubicarse productos tales como labiales, fragancias, aerosoles, maquillaje y esmaltes, debido a que las altas temperaturas pueden afectar al producto, como por ejemplo; derretirse, secarse o explotar.
- Se debe mantener controles de temperaturas y humedades en las bodegas de CFT y BCFT
- Los aerosoles deben almacenarse en el galpón de aerosoles, respetando las normativas de EHS.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

8.1 Notificación de llegada de carga.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AL 1 002	Página: 5 de 7
INGRESO Y UBICACIÓN DE PRODUCTO		

8.2 El Warehouse aprueba el ingreso de mercadería si el proveedor contiene # de orden de compra.

8.3 Se realiza el ingreso al sistema WMS de la mercadería

8.4 El operador de montacargas toma lectura con el lector de RF y procede a la ubicación de la mercadería

8.5 Luego que el asistente del Warehouse procede a realizar la interface a Mac Pac y se archiva documentos

8.6 El departamento de Calidad Revisa el estado del producto al ingreso únicamente de proveedores que tienen producción Local; mas el producto que viene de un proveedor externo o de un broker, no se realiza inspección a la llegada del producto sino que se solicita muestras después de que Almacén haya ingresado la carga para poder ser inspeccionada y aprobada.

8.8 El Inspector de Calidad realiza el cambio de status QA-HOLD a AVAILABLE, siempre y cuando el producto esté dentro de los AQL aceptados por Calidad.

8.9 Si el producto no cumple las especificaciones de calidad no se cambia su status y se notifica a Sourcing y Planning.

9. REFERENCIAS

N/A

10. REGISTROS




IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición





11. ANEXOS


N/A

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AL 1 002	Página: 6 de 7
INGRESO Y UBICACIÓN DE PRODUCTO		

12. SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Considere la correcta posición de cuello, espalda, piernas, antebrazos, en la silla, escritorio y/o puesto de trabajo. NO mantenga una posición estática más de 50 minutos continuos, procure realizar ejercicios de estiramiento por 5 minutos en cada interrupción de su tarea.	Ergonomía en el Puesto de Trabajo
	En actividades que demanden uso de papel, procure optimizar su uso utilizándolo por ambas caras. Deseche este residuo en los recipientes indicados para recolección de materiales reciclables, sin mezclarlos con residuos contaminados.	Manejo de Residuos
	El personal que manipula cargas será instruido sobre la manera adecuada para efectuar las citadas operaciones con seguridad.	Ergonomía Actividad Física

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Se demarcarán las áreas de tránsito vehicular.	Manejo Seguro de Vehículos
	Utilizar equipo adecuado considerando procedimientos adecuados para actividad física.	Condiciones Seguras de Almacenamiento y Descarga
	Toda maquinaria deberá ser operada de manera exclusiva por el personal capacitado y entrenado para su manejo. Previo al uso del montacargas se verificara el buen funcionamiento del mismo.	Manejo Seguro de Autoelevadores
	Será obligatorio el uso de casco a todo el personal que este expuesto a caídas o proyección de productos los mismos deben ser resistentes a golpes.	Uso Obligatorio de Elementos de Protección Personal

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AL 1 002	Página: 7 de 7
INGRESO Y UBICACIÓN DE PRODUCTO		

13. LISTA DE PUBLICACION

USUARIO	CARGO	AREA
Jhony Vallejo	Líder Almacén	Almacén
Esteban Iza	Asistente Almacén	Almacén
Alex Suntaxi	Asistente Almacén	Almacén

COPIA CONTROLADA

DOCUMENTO 20:
Recepción y verificación de
producto

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 001	Página: 1 de 6
Avon Ecuador	Departamento Emisor: Almacén	
RECEPCION Y VERIFICACION DE PRODUCTO		
Fecha de elaboración: 28/09/2011 ELABORADO POR: Jhony Vallejo Almacén	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Daniel Barreno Supply Chain Branch	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Supply Chain Ecuador

CONTENIDO

2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE.....	2
5. DEFINICIONES.....	2
6. RESPONSABILIDADES.....	3
7. CONDICIONES GENERALES.....	3
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	3
9. REFERENCIAS	5
10. REGISTROS	5
11. ANEXOS.....	5
12. SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE.....	5
13. LISTA DE PUBLICACION	6

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AL 1 001	Página: 2 de 6
RECEPCION Y VERIFICACION DE PRODUCTO		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	28/09/2011		Emisión inicial de procedimiento
1.1	09/09/2013	Items: 5. Definiciones, 6. Responsabilidades, 8. Descripción del proceso, 10. Registros	Actualización de Documento. 1. se incluye la definición de P&I 2. En responsabilidades se cambia la palabra coordinador por la de líder 3. En el punto de rechazo del producto en el ítem 8 se indica que Calidad envía la Notificación de rechazo a sourcing y que el producto debe ser ubicado en TRANDES R para evitar que se tome en cuenta para facturación 4. Se incluye el registro de recuperación de embarque

3. OBJETIVO

Definir de manera clara y sistemática el proceso de recepción y almacenamiento de la mercadería que llega al Warehouse de Avon Ecuador S.A.

4. ALCANCE

Es aplicable para las actividades de ingreso de producto CFT, BCFT, P&I Y MATERIALES en el Warehouse en Avon Ecuador.

5. DEFINICIONES

TPM: Empresa que brinda el servicio de manufactura para los productos cosméticos AVON.

CFT: (Cosmetics, Fragrance and Toilet): Categorías de Cosmético, Fragancias y artículos de tocador.

BCFT: (Beyond Cosmetics, Fragrance and Toilet) o Fashion & Home: Categorías que comprenden Lencería, Moda, Accesorios, Hogar (Decoración, Juguetes, Artículos eléctricos, Menaje, Textil, etc), Joyas, Bienestar y Dispositivos Médicos.

Warehouse: Almacén

P&I: Premios e Incentivos

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AL 1 001	Página: 3 de 6
RECEPCION Y VERIFICACION DE PRODUCTO		

6. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Líder de la Warehouse vigilar el correcto cumplimiento de este procedimiento

7. CONDICIONES GENERALES

7.1 Equipo

Montacargas, Radio frecuencia, Equipos de protección personal.

7.2 Medidas de Seguridad

Para hacer uso de los equipos como montacargas es necesario haber recibido la capacitación y aprobación correspondiente para el buen uso del equipo.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

8.1.1 El proceso comienza con la confirmación de salida de carga por parte de Logística, luego que la carga llega a la entrada principal y presenta notificaciones a garita, el Guardia informa al Warehouse la llegada de proveedor y carga, donde si los datos concuerdan, se procede al ingreso del camión con el producto, luego se realiza la revisión de sellos de seguridad en los contenedores y camiones para ello es necesario la presencia de una persona de seguridad que verifique las condiciones de los sellos de seguridad con fotografías que indiquen las condiciones de ingreso del producto. En el caso de que el contenedor o cualquier vehículo que llegue con mercadería y arribe a horas de la madrugada y quiera entrar deben tener un permiso concedido con anticipación y con toda la información necesaria tal es el caso de nombres del chofer y ayudante, placas del vehículo, etc. Los mismos que deben ser dirigidos a al encargado de Seguridad, para que sea concedido el ingreso.

8.1.2 Revisar la documentación enviada con anterioridad vía mail (factura, guía de remisión) y el documento que indique la orden de compra.

8.1.3 Revisar la guía de remisión del producto, el número del contenedor, y la condición de los bultos.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AL 1 001	Página: 4 de 6
RECEPCION Y VERIFICACION DE PRODUCTO		

8.1.4 Contar el número de bultos y verificar si coincide con la guía de remisión o lista de empaque.

8.1.4 Si el total de bultos no coincide sea mayor o menor se recepta el valor contabilizado, luego se procede a contar cada producto, y se realiza una revisión física del producto versus la etiqueta de caja máster para comprobar.

8.1.5 Una vez realizado el conteo se procede al ingreso físico en el WMS “Wims” del Warehouse.

8.1.6 Realizar a través de Wims la interface a MacPac, para que estos sean aprobados por parte de Calidad a un estatus de Disponible.

8.1.6 Si se encuentra un defecto en el producto se informa a Control de Calidad quien decidirá el rechazo o aprobación del mismo.

8.2 Rechazo de producto

En caso de encontrar inconsistencias en las inspecciones se debe realizar el rechazo del producto de la siguiente forma:

8.2.1 Control de calidad notificará al Warehouse y áreas involucradas el envío a Reaco o a destrucción, para que sean enviados físicamente.

8.2.2 Si es producto BCFT control de calidad realiza una notificación de rechazo que es enviada a Sourcing, el producto rechazado debe ubicarse en la localidad TRANDES R para evitar que sea tomado en cuenta para la facturación para posterior devolución del producto al proveedor o su destrucción.

8.2.3 Si la mercancía no presenta problemas se continua con el proceso de ingreso y ubicado del producto (QSP EC SCH AL 1 002).

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AL 1 001	Página: 5 de 6
RECEPCION Y VERIFICACION DE PRODUCTO		

9. REFERENCIAS

N/A




10. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición
QSF EC SCH AL 1 001-1	Registro Recepción de Embarque	Oficina Líder Almacén	Líder Almacén	Indefinido		

11. ANEXOS





N/A

12. SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Considere la correcta posición de cuello, espalda, piernas, antebrazos, en la silla, escritorio y/o puesto de trabajo. NO mantenga una posición estática más de 50 minutos continuos, procure realizar ejercicios de estiramiento por 5 minutos en cada interrupción de su tarea.	Ergonomía en el Puesto de Trabajo
	En actividades que demanden uso de papel, procure optimizar su uso utilizándolo por ambas caras. Deseche este residuo en los recipientes indicados para recolección de materiales reciclables, sin mezclarlos con residuos contaminados.	Manejo de Residuos
	El personal que manipula cargas será instruido sobre la manera adecuada para efectuar las citadas operaciones con seguridad.	Ergonomía Actividad Física

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH AL 1 001	Página: 6 de 6

RECEPCION Y VERIFICACION DE PRODUCTO

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Se demarcarán las áreas de tránsito vehicular.	Manejo Seguro de Vehículos
	Utilizar equipo adecuado considerando procedimientos adecuados para actividad física.	Condiciones Seguras de Almacenamiento y Descarga
	Toda maquinaria deberá ser operada de manera exclusiva por el personal capacitado y entrenado para su manejo. Previo al uso del montacargas se verificara el buen funcionamiento del mismo.	Manejo Seguro de Autoelevadores
	Será obligatorio el uso de casco a todo el personal que este expuesto a caídas o proyección de productos los mismos deben ser resistentes a golpes.	Uso Obligatorio de Elementos de Protección Personal

13. LISTA DE PUBLICACION

USUARIO	CARGO	AREA
Jhony Vallejo	Líder Almacén	Almacén
Alex Suntaxi	Asistente Almacén	Almacén
Esteban Iza	Asistente Almacén	Almacén

<div><div>AVON</div><div>the company for women</div></div>	FORMATO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSF EC SCH SP 1 001-1	Página: 1 de 1
Avon Ecuador	Departamento Emisor: Almacén	
REGISTRO RECEPCIÓN DE EMBARQUE		
Fecha de elaboración: 09/09/2013 ELABORADO POR: Jhony Vallejo Almacén	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Daniel Barreno Supply Chain Branch	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Supply Chain Ecuador

[illegible]

DOCUMENTO 21:


Preparación y

Transferencia de producto

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 003	Página: 1 de 13
Avon Ecuador	Departamento Emisor:	
PREPARACIÓN Y TRANSFERENCIA DE PRODUCTO		
Fecha de elaboración: 28/07/2011 ELABORADO POR: Jhony Vallejo Almacén	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Daniel Barreno Supply Chain Branch	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Supply Chain Ecuador

CONTENIDO

2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE.....	2
5. DEFINICIONES.....	2
6. RESPONSABILIDADES.....	2
7. CONDICIONES GENERALES.....	3
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	3
9. REFERENCIAS	11
10. REGISTROS	11
11. ANEXOS.....	11
12. SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE.....	12
13. LISTA DE PUBLICACION	13

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 003	Página: 2 de 13
PREPARACIÓN Y TRANSFERENCIA DE PRODUCTO		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	28/07/2011		Emisión inicial de procedimiento
	10/09/2013	Ninguno	Cambio de Formato

3. OBJETIVO

Establecer el proceso mediante el cual el Warehouse prepara el producto, transfiere y entrega el mismo al área solicitante.

4. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todo el personal encargado de preparar y transferir el producto desde el Warehouse a las áreas que lo solicitan.

5. DEFINICIONES

- 5.1 **Traspaso:** Toda entrega física de mercadería de una Localidad a otra.
- 5.2 **Registro de transferencia:** Documento con el cual se realizan las transferencias en el cual constan los códigos, descripciones y cantidad a transferir.
- 5.3 **BCFT:** (Beyond Cosmetics, Fragrance and Toilet) o Fashion & Home: Categorías que comprenden Lencería, Moda, Accesorios, Hogar (Decoración, Juguetes, Artículos eléctricos, Menaje, Textil, etc), Joyas, Bienestar y Dispositivos Médicos.
- 5.4 **CFT:** Cosméticos, Fragancias y misceláneos.

6. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Warehouse cumplir con todo lo establecido en este documento.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 003	Página: 3 de 13
PREPARACIÓN Y TRANSFERENCIA DE PRODUCTO		

7. CONDICIONES GENERALES

7.1 Equipo

Montacargas, radiofrecuencia.

7.2 Medidas de Seguridad

Para hacer uso de los equipos como montacargas es necesario haber recibido la capacitación correspondiente y aprobado todo el proceso de entrenamiento, además en el momento de usarlos es requisito indispensable portar el carné que acredite dicho entrenamiento.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

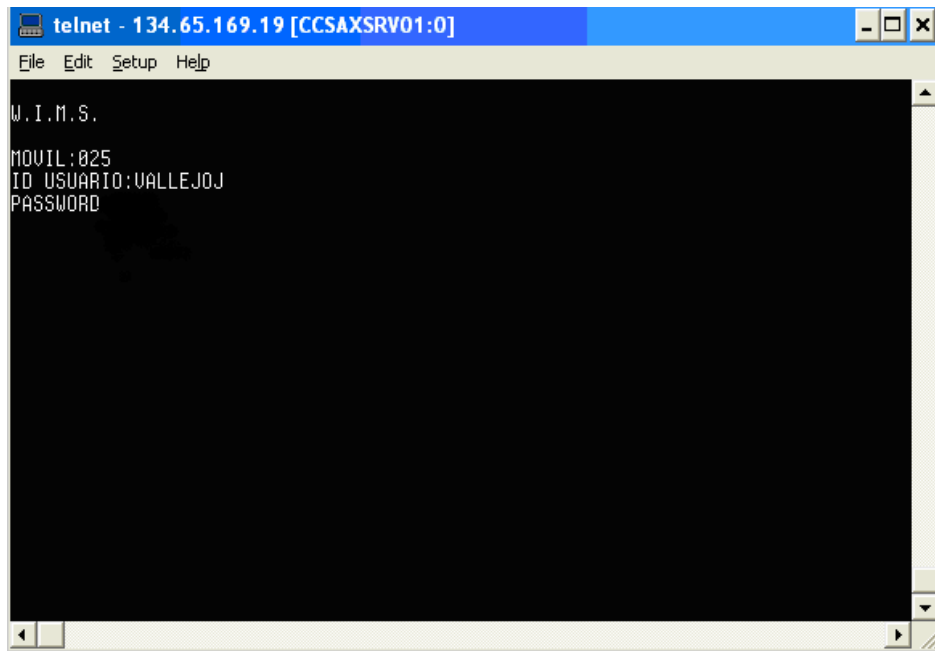
Warehouse envía el producto al área que lo requiera siguiendo los pasos que se detallan a continuación.

8.1 Ingreso a Radio Frecuencia

Para ingresar a la **Radio Frecuencia**, ingrese los datos que se detallan a continuación, todo esto sirve únicamente para acceder al móvil. Este móvil (RF) es solo para preparación y transferencia de mercadería ya que se encuentra parametrizado de esta manera. **Importante: el usuario y la clave son personales e intrasferibles.**

Los móviles, usuarios y contraseñas a utilizar les serán asignados por el Líder de Warehouse, tome en cuenta que se asigno para cada Zona de trabajo un móvil con un diferente perfil.

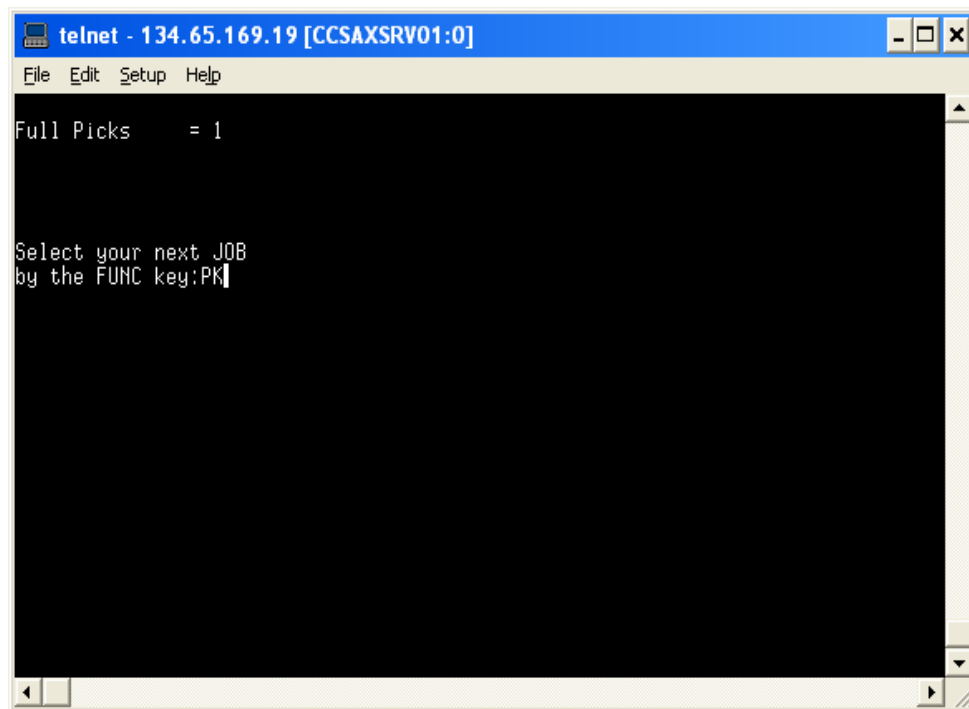
	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 003	Página: 4 de 13
PREPARACIÓN Y TRANSFERENCIA DE PRODUCTO		



8.2 Registro de Función PK en Full Pick.

Luego que se ha dado enter en la anterior pantalla pasamos a la siguiente donde nos aparece el mensaje de **Full Picks** “Recogido completo” para este caso digitamos **PK** en el campo **FUNC key**.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 003	Página: 5 de 13
PREPARACIÓN Y TRANSFERENCIA DE PRODUCTO		



8.3 Picking de Producto (Preparación de Mercadería).

En la siguiente pantalla nos indica:

Quien solicita la **Order Pick**

El producto solicitado (**FS y descripción**)

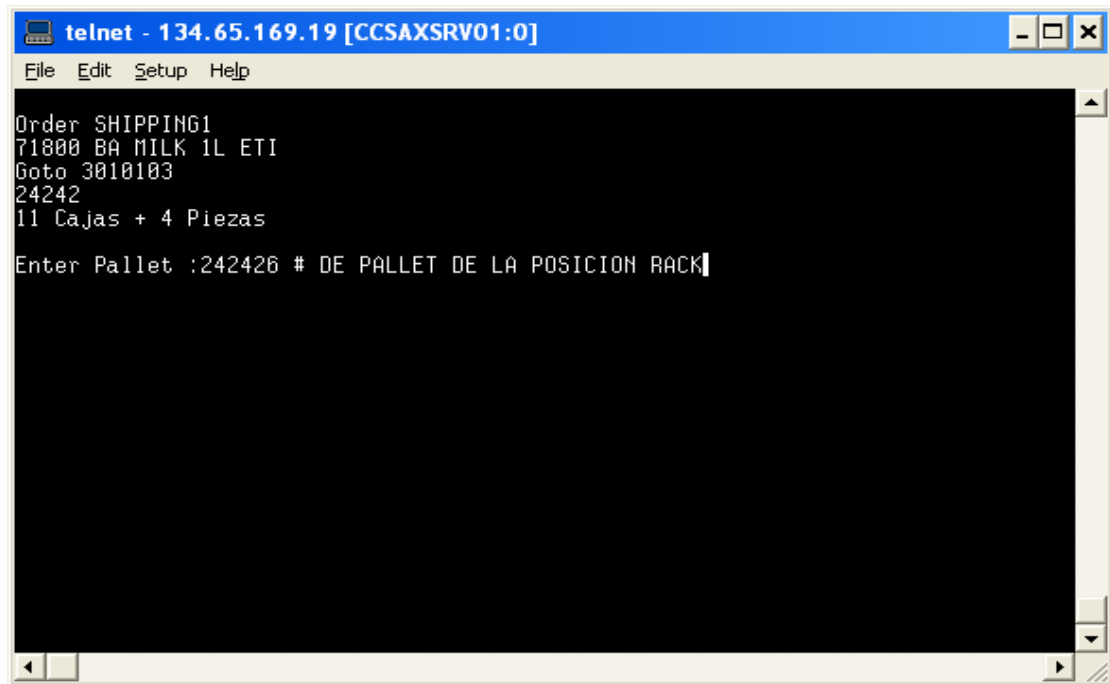
La ubicación en donde se encuentra el producto **Goto** Ej.: 3010103

El número de pallet Ej.: 24242 (**Etiqueta**)

Cuántas cajas completas hay que tomar y cuántas unidades hay que tomar

Una vez que la mercadería está preparada y lista para su transferencia pasamos a la opción **Enter Pallet**, aquí debemos scanear con la RF el pallet (etiqueta) que contenga los 5 primeros dígitos iguales a los que se muestra en la pantalla a pesar de que físicamente el pallet (etiqueta) muestre 6 dígitos.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 003	Página: 6 de 13
PREPARACIÓN Y TRANSFERENCIA DE PRODUCTO		

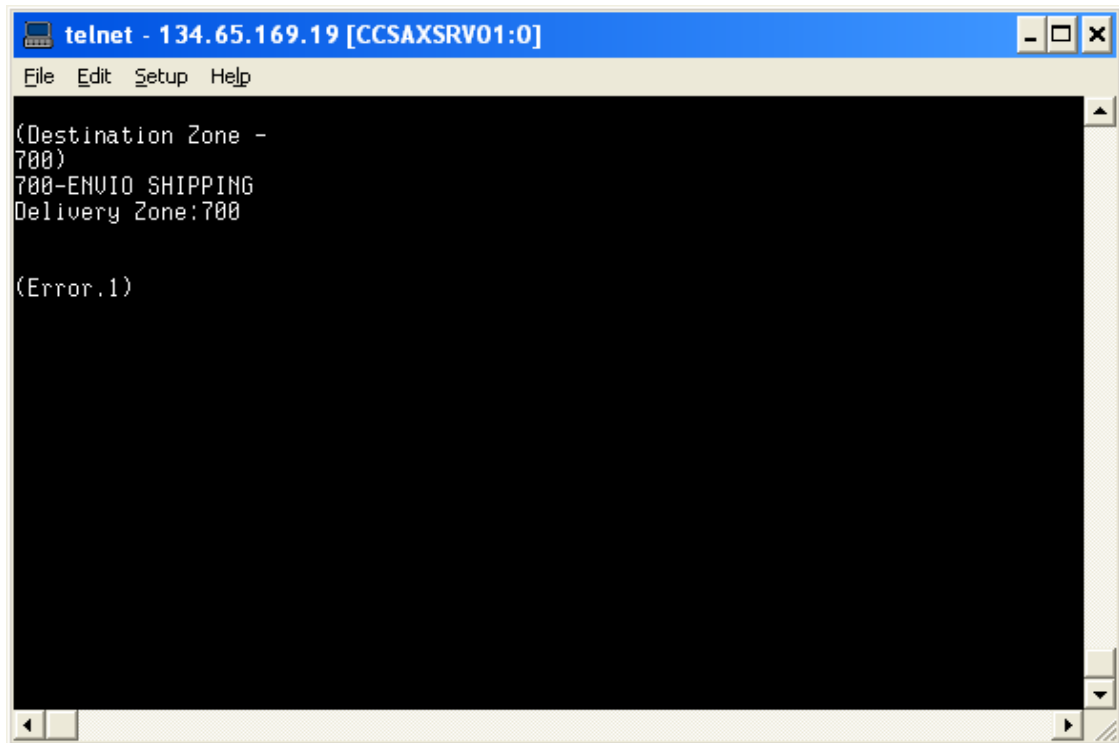


8.4 Transferencia de mercadería.

Luego de concluida el proceso de preparación de mercadería la siguiente pantalla muestra el destino de envío de la mercadería, en este caso como muestra el Ejemplo es para SHIPPING que tiene asignado la Zona 700.

En el campo **Delivery Zone** colocamos la misma zona que nos ha solicitado el producto (order pick) en este caso digitamos 700.

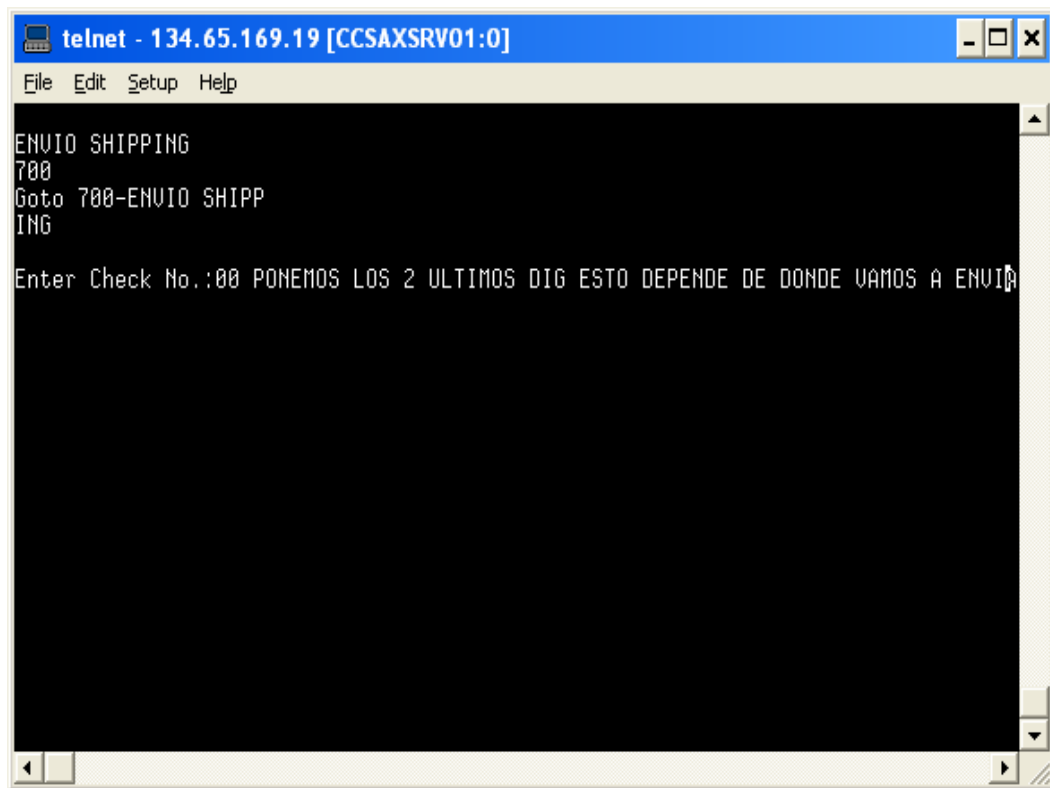
 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 003	Página: 7 de 13
PREPARACIÓN Y TRANSFERENCIA DE PRODUCTO		



8.5 Transferencia de Mercadería.

A continuación el sistema nos muestra en la siguiente pantalla la zona a donde debemos enviar la mercadería y nos pide el **Enter Check No**, aquí colocamos los dos últimos dígitos de la Zona de envío en este caso **00**, y se encuentra lista la transferencia por interfase Wims a MacPac.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 003	Página: 8 de 13
PREPARACIÓN Y TRANSFERENCIA DE PRODUCTO		

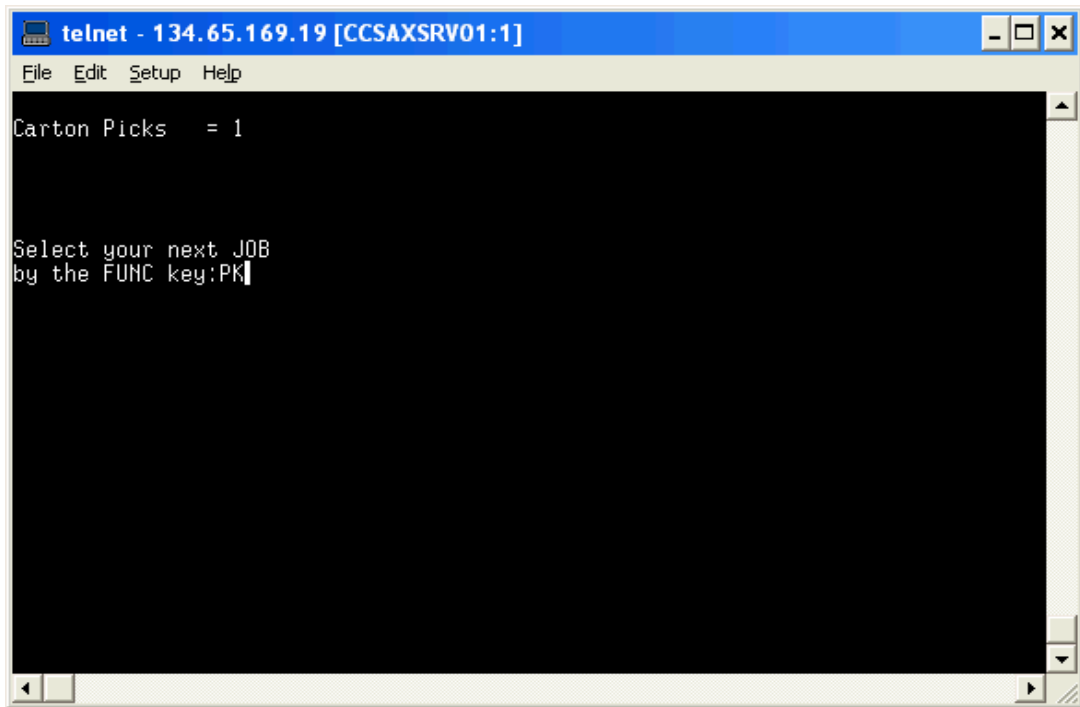


8.6 Registro de Función PK en Carton Pick.

Luego de repetir el punto 6.1 pasamos a la siguiente donde nos aparece el mensaje de **Carton Picks** “Recogido parcial” para este caso digitamos **PK** en el campo **FUNC key**.

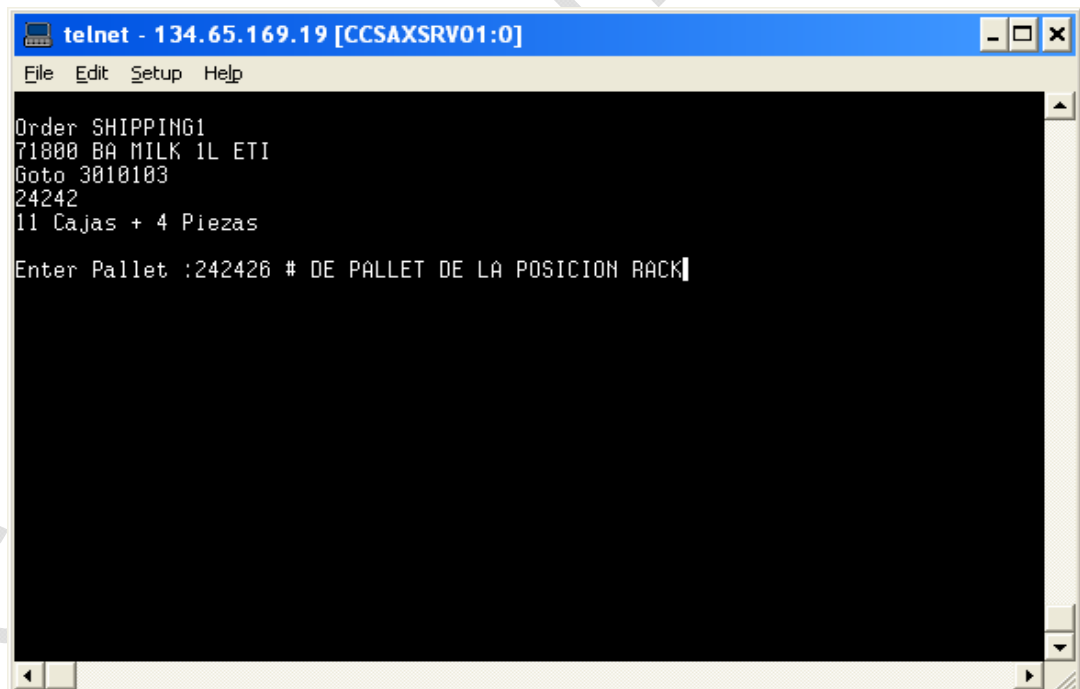
Revisamos en los ejemplos anteriores como se realiza en los Full Pick ahora vamos a ver como realizamos en los Carton Pick que es similar el proceso pero cambia en el último paso así de esta forma:

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 003	Página: 9 de 13
PREPARACIÓN Y TRANSFERENCIA DE PRODUCTO		



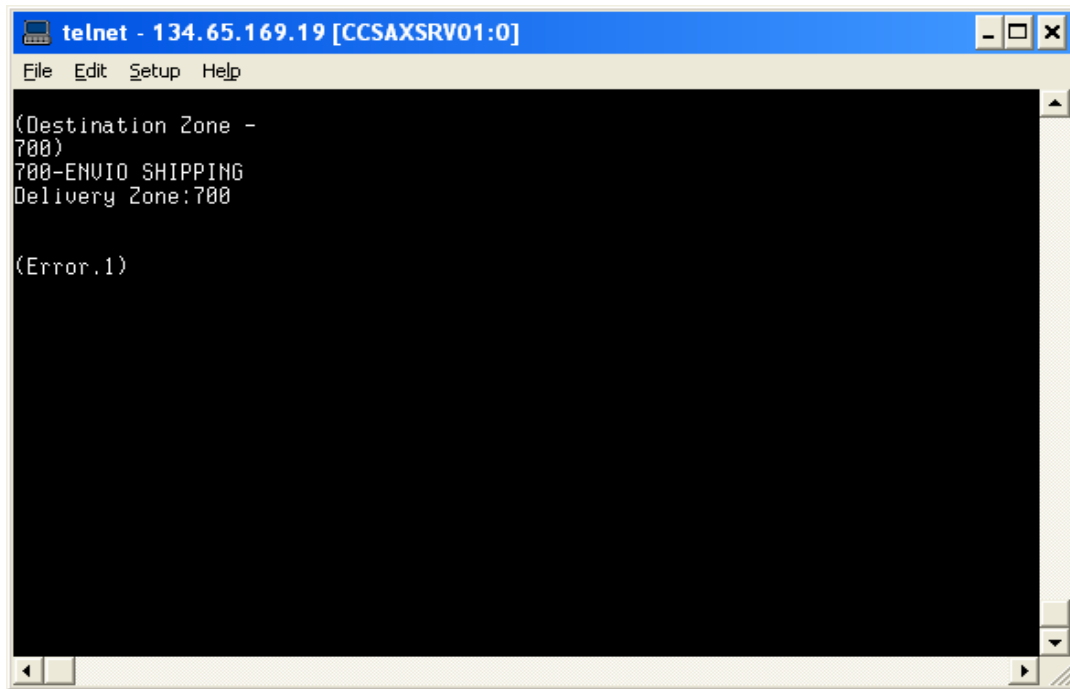
```
telnet - 134.65.169.19 [CCSAXSRV01:1]
File Edit Setup Help
Carton Picks = 1

Select your next JOB
by the FUNC key:PK
```




```
telnet - 134.65.169.19 [CCSAXSRV01:0]
File Edit Setup Help
Order SHIPPING1
71800 BA MILK 1L ETI
Goto 3010103
24242
11 Cajas + 4 Piezas
Enter Pallet :242426 # DE PALLET DE LA POSICION RACK
```

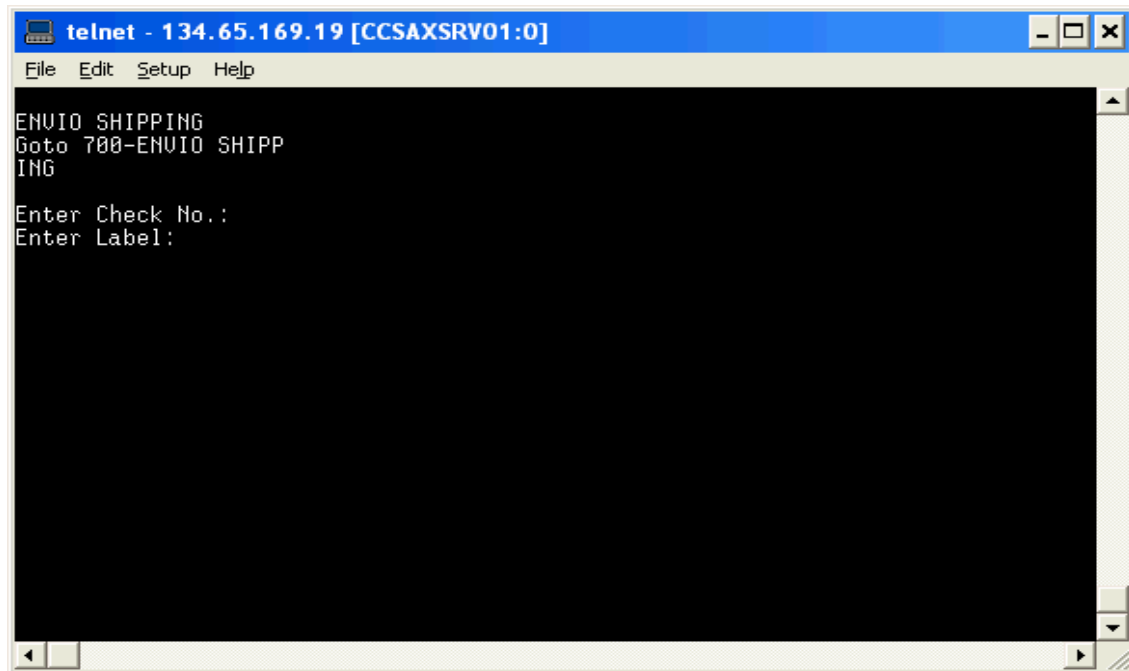
 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 003	Página: 10 de 13
PREPARACIÓN Y TRANSFERENCIA DE PRODUCTO		



En la pantalla abajo adjunta, nos va a pedir el **Enter Check No:** que es los dos últimos dígitos de la Zona de envío, adicionalmente nos solicitará el sistema que ingresemos el **Enter Label:** que es un numero de pallet nuevo (etiqueta nueva), por lo cual cada preparador de mercadería deberá llevar siempre un rollo pequeño de pallets (etiquetas) para que sea leído por la RF.

Estos deben ser pegados o puestos en la mercadería física preparada para cada vez que se realice un Cartón Pick diferente se coloque una nueva etiqueta, ya que este pallet no se lo puede utilizar nuevamente y además Wims no lo permite.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 003	Página: 11 de 13
PREPARACIÓN Y TRANSFERENCIA DE PRODUCTO		



9. REFERENCIAS

N/A

10. REGISTROS




IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición





11. ANEXOS


N/A

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 003	Página: 12 de 13
PREPARACIÓN Y TRANSFERENCIA DE PRODUCTO		

12. SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Considere la correcta posición de cuello, espalda, piernas, antebrazos, en la silla, escritorio y/o puesto de trabajo. NO mantenga una posición estática más de 50 minutos continuos, procure realizar ejercicios de estiramiento por 5 minutos en cada interrupción de su tarea.	Ergonomía en el Puesto de Trabajo
	En actividades que demanden uso de papel, procure optimizar su uso utilizándolo por ambas caras. Deseche este residuo en los recipientes indicados para recolección de materiales reciclables, sin mezclarlos con residuos contaminados.	Manejo de Residuos
	El personal que manipula cargas será instruido sobre la manera adecuada para efectuar las citadas operaciones con seguridad.	Ergonomía Actividad Física

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Se demarcarán las áreas de tránsito vehicular.	Manejo Seguro de Vehículos
	Utilizar equipo adecuado considerando procedimientos adecuados para actividad física.	Condiciones Seguras de Almacenamiento y Descarga
	Toda maquinaria deberá ser operada de manera exclusiva por el personal capacitado y entrenado para su manejo. Previo al uso del montacargas se verificara el buen funcionamiento del mismo.	Manejo Seguro de Autoelevadores
	Será obligatorio el uso de casco a todo el personal que este expuesto a caídas o proyección de productos los mismos deben ser resistentes a golpes.	Uso Obligatorio de Elementos de Protección Personal

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 003	Página: 13 de 13
PREPARACIÓN Y TRANSFERENCIA DE PRODUCTO		

13. LISTA DE PUBLICACION

USUARIO	CARGO	AREA
Jhony Vallejo	Líder Almacén	Almacén
Esteban Iza	Asistente Almacén	Almacén
Alex Suntaxi	Asistente Almacén	Almacén
Jonhy Recalde	Líder Materiales	Materiales
Javier Colcha	Líder Ajustes-Reaco	Ajustes-Reaco
José Hidalgo	Líder Shipping	Shipping

DOCUMENTO 22:

Exportaciones

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 004	Página: 1 de 11
Avon Ecuador	Departamento Emisor: Almacén	
EXPORTACIONES		
Fecha de elaboración: 13/07/2011 ELABORADO POR: Jhony Vallejo Almacén	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Daniel Barreno Supply Chain Branch	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Supply Chain Ecuador

CONTENIDO

2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE.....	2
5. DEFINICIONES.....	2
6. RESPONSABILIDADES.....	3
7. CONDICIONES GENERALES.....	3
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	8
9. REFERENCIAS	9
10. REGISTROS	9
11. ANEXOS.....	9
12. SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE.....	10
13. LISTA DE PUBLICACION	11

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 004	Página: 2 de 11
EXPORTACIONES		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	13/07/2011		Emisión inicial de procedimiento
1.1	09/10/2013	Item 4. Alcance	Se adiciona al área de Contabilidad
		Item 6. Responsabilidades	Se indica cual es la responsabilidad de Calidad en este proceso

3. OBJETIVO

Establecer el correcto procedimiento de exportación de producto hacia las diferentes filiales de Avon

4. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las áreas de Planeación, Logística, Almacén, Contabilidad y Calidad

5. DEFINICIONES

5.1 Traspaso: Toda entrega física de mercadería de una localidad a otra.

5.2 Registro de transferencia: Documento con el cual se realizan las transferencias en el cual constan los códigos, descripciones y cantidad a transferir.

5.3 BCFT (Beyond Cosmetics, Fragrance and Toilet) o Fashion & Home: Categorías que comprenden Lencería, Moda, Accesorios, Hogar (Decoración, Juguetes, Artículos eléctricos, Menaje, Textil, etc), Joyas, Bienestar y Dispositivos Médicos.

5.4 CFT (Cosmetics, Fragrances and Toiletries): Categorías que comprenden Cosméticos, Fragancias y Artículos de tocador.}

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 004	Página: 3 de 11
EXPORTACIONES		

5.5 Packing list: Es la relación de los productos terminados contenidos en cada envío, especificando cantidad, Volumen, peso neto y bruto de acuerdo a su embalaje.

5.6 Rotulo del pallet: Rotulo adhesivo utilizado, para identificar una carga palletizada, adherido a la carga en su extremo superior derecho, empleado para transporte por vía terrestre, marítima y aérea

5.7 Sistema FEFO (First Expire, First Out): Regla de salida de productos, consistente en que los productos con fecha más reciente de expiración deben ser los primeros en ser despachados.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Es responsabilidad del coordinador del área de almacén vigilar el correcto cumplimiento de este procedimiento.

6.2 Calidad Avon es responsable de:

6.2.1 Garantizar el cumplimiento de especificaciones de los productos enviados a otros países.

6.2.3 Garantizar la verificación de la vigencia de los productos, que no sea menor al 70% de su vida útil, o llegar a un acuerdo con planeación e inventarios del país de destino para la autorización de la recepción del producto con poca vigencia.

6.2.4 Realizar la inspección del producto de acuerdo a las unidades que se indican en la Military Standard.

6.2.4 Cumplir lo establecido en este procedimiento.

7. CONDICIONES GENERALES

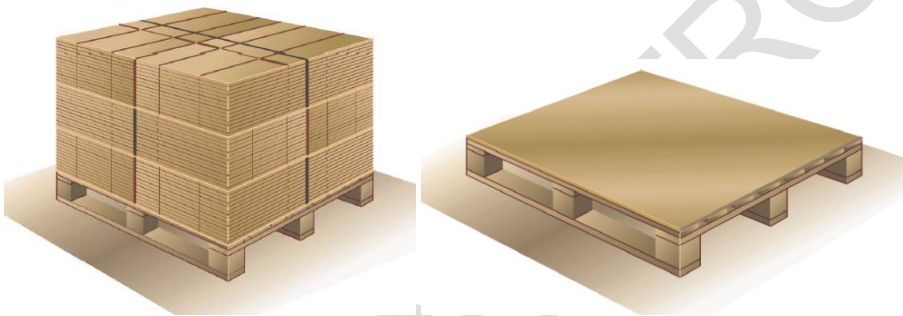
7.1 Evitar apilados de las cajas con alturas superiores a 1.47 m, ± 5 cm, (Incluyendo el alto de la estiba).

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 004	Página: 4 de 11
EXPORTACIONES		



Imagen 1. Apilado de las cajas.

El apilamiento de las cajas de cartón corrugado se debe hacer sobre estibas, las cuales deben tener una lámina de protección (Dichas laminas pueden ser de hojas de cartón reciclado), evitando el contacto directo de las cajas de cartón con las ranuras de la estiba.



7.2 Cuidados a tener en la manipulación de las cajas:

- No tirar las cajas de cartón corrugado

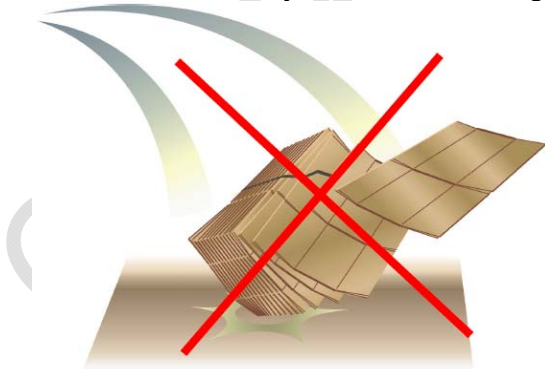


Imagen 3. Cuidados con las cajas.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 004	Página: 5 de 11
EXPORTACIONES		

- No pararse, sentarse o colocar objetos pesados sobre las cajas de cartón corrugado.





7.3 Condiciones de etiquetado y rotulación:

Nota: Toda exportación a Colombia debe manejar la etiqueta tal como se muestra en el gráfico siguiente; y para otros países la etiqueta es la original del master pack.

De cajas:

7.3.1 Etiqueta para el reempaque de cajas en mal estado: Avon Ecuador, re etiqueta cajas que tienen que ser re empacadas debido al estado de las mismas

TAMAÑO = 10 cm X 10 cm

 F266780	Descripción: CREMA HUMECTANTE FAC IAL VITA MOIST BASIC S 100G	Descripción: CREMA HUMECTANTE FAC IAL VITA MOIST BASIC S 100G	 0000001032820605
Piezas: 96 Lote: WP3280 FSC: 26160 Fecha de producción: 24/11/2010 Fecha de vencimiento: 08/11/2013	Descripción: CREMA HUMECTANTE FAC IAL VITA MOIST BASIC S 100G Peso bruto (Kg): 19.0 Peso neto / líquido (Kg): Orden de compra: WO164704 País de Origen: CO - Colombia Proveedor / Fornecedor: PREPARACIONES DE BELL EZA S.A. - PREBEL CARRERA 59 # 10 - 131 MEDELLIN ANTIOQUIA COLOMBIA	Descripción: CREMA HUMECTANTE FAC IAL VITA MOIST BASIC S 100G Peso bruto (Kg): 19.0 Peso neto / líquido (Kg): Orden de compra: WO164704 País de Origen: CO - Colombia Proveedor / Fornecedor: PREPARACIONES DE BELL EZA S.A. - PREBEL CARRERA 59 # 10 - 131 MEDELLIN ANTIOQUIA COLOMBIA	019729

Código Global de Avon
El número con el que Avon en el futuro, identificará de forma única el producto en todos los países donde se tiene negocios

LPN Composición (Dígitos)
 1- 7 → (7) Código proveedor
 8-11 → (4) Fecha juliana
 13-16 → (5) Consecutivo proveedor

Número de Estiba
Si la caja no está asociada a una estiba entonces lleva este espacio esta espacio en blanco

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 004	Página: 6 de 11
EXPORTACIONES		

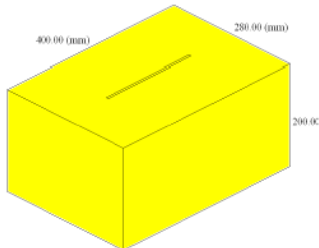
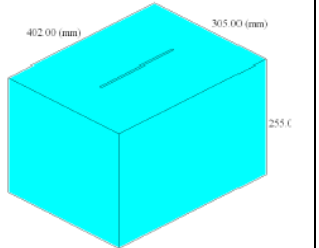
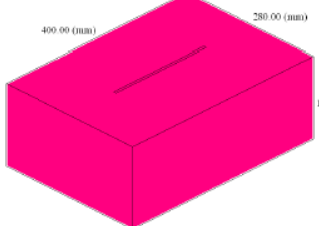
7.4 Condiciones de embalaje y palletización.

7.4.1 Las cajas para proceso de exportación deben estar en buen estado, debe evitarse:

- Cualquier tipo y grado de Fracturas o Debilitamiento de las Aristas y costados
- Correcciones o reforzamiento con cintas, papel o cartón
- Presencia de Humedad
- Suciedad

7.5 Tipos y especificaciones de cajas autorizados en Avon Colombia:

Tabla 1: Tipos de Cajas

TIPO	CALIBRE Caja Local	CALIBRE Caja Exportación	PESO MAXIMO PERMITIDO	MEDIDAS	ILUSTRACION
A	620 k	790 K	12 kg	Largo: 400 mm Ancho: 280 mm Alto: 200 mm	
M	620 k	790 K	12 kg	Largo: 402 mm Ancho: 305 mm Alto: 222 mm	
G	620 k	790 K	10 kg	Largo: 400 mm Ancho: 280 mm Alto: 150 mm	

7.6 Protección de la Carga

7.6.1 El embalaje de las cajas sobre la estiba se debe hacer teniendo en cuenta:

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 004	Página: 7 de 11
EXPORTACIONES		

7.6.1.1 Tipo de Arrume:

El arrume de las cajas se hace en columna y no trabado, al arrumar de manera trabada se pierde el 45% de la resistencia a la compresión de las cajas estibadas



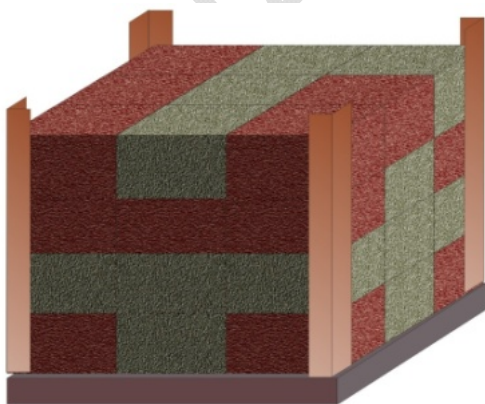
7.6.1.2 Alineación de las cajas:

Las cajas están completamente alineadas verticalmente, de no validar esta condición se pierde resistencia a la compresión de las cajas, por ejemplo, una desalineación de 13 mm ocasiona una pérdida de 29% de la compresión de las cajas, ocasionando deterioro de la misma.



7.6.1.3 Protección en las esquinas de la carga.

La carga está protegida en sus esquinas mediante el uso de esquineros que mantengan alineados de manera correcta los vértices de la carga.



	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 004	Página: 8 de 11
EXPORTACIONES		

7.6.1.4 Fijación de la carga:

La carga debe ser fijada, dicha fijación se puede hacer usando; película de Polipropileno, funda de plástico retráctil o Stretch Film, luego de fijar la carga con estas películas, se debe fijar la misma mediante el uso de zunchos como se ilustra en la siguiente imagen.

7.7 Condiciones de Transporte

7.7.1 Previo al Transporte

7.7.1.1 Terrestre y Marítimo:

Se exige un contenedor en buen estado, que no esté mojado, que no presente filtraciones de luz ni mal olor, que el piso este seco, limpio, libre de polvo y en perfectas condiciones, este es inspeccionado antes del cargue por el inspector del tercero encargado del transporte y por el área de Seguridad de Avon Ecuador.

7.7.1.2 Aéreo:

Para hacer el despacho hacia la terminal aérea se utilizan furgones, se exige un buen estado del vehículo, que no esté mojado, que no presente filtraciones de luz ni mal olor, que el piso este seco, limpio, libre de polvo y en perfectas condiciones, para este caso no se requiere de un inspector de seguridad.

7.7.1.3 Durante el Transporte

El transportador de mercancía Avon, debe garantizar:

- La total hermeticidad, del compartimiento que contiene la mercancía, evitando el ingreso de humedad y suciedad.
- Una manipulación adecuada de las cajas.
- No está permitido el transporte con otro tipo de mercancías como animales, pesticidas o productos que puedan causar contaminación cruzada.
- Buen estado mecánico de los vehículos.
- Cumplimiento de la legislación aplicable en los países por los cuales transite.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

8.1 Solicitud de exportación por parte de compras.

8.2 Generación de order pick a través WIMS

8.3 Generación de lista de empaque y etiqueta para exportar, mas se toma en cuenta si es un producto DGR se debe reempacar en las cajas asignadas para las exportaciones de mercadería peligrosa.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 004	Página: 9 de 11
EXPORTACIONES		

8.4 Enviar vía mail la lista de empaque a todas las áreas involucradas indicando la hora y el lugar a la que estará lista la carga a ser exportada

8.6 Con el Ok de calidad la mercadería ya puede ser despachada.

8.7 El área de importaciones notifica la fecha y hora de cuando la carga será retirada por el representante de la empresa transportadora

8.8 La carga es enviada en presencia de una persona de almacén, un representante de seguridad y el delegado de la empresa transportadora.

8.9 La carga sale de las instalaciones con un movimiento de bodega, donde constan las firmas de las personas que autorizan la salida.

8.10 El egreso de mercadería se realiza en el sistema MACPAC con tipo de transacción BB de egreso exportaciones (-), dejando en cero la cantidad y FS entregados.

9. REFERENCIAS

N/A

10. REGISTROS




IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición





11. ANEXOS

N/A

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 004	Página: 10 de 11
EXPORTACIONES		

12. SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Considere la correcta posición de cuello, espalda, piernas, antebrazos, en la silla, escritorio y/o puesto de trabajo. NO mantenga una posición estática más de 50 minutos continuos, procure realizar ejercicios de estiramiento por 5 minutos en cada interrupción de su tarea.	Ergonomía en el Puesto de Trabajo
	En actividades que demanden uso de papel, procure optimizar su uso utilizándolo por ambas caras. Deseche este residuo en los recipientes indicados para recolección de materiales reciclables, sin mezclarlos con residuos contaminados.	Manejo de Residuos
	El personal que manipula cargas será instruido sobre la manera adecuada para efectuar las citadas operaciones con seguridad.	Ergonomía Actividad Física

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Se demarcarán las áreas de tránsito vehicular.	Manejo Seguro de Vehículos
	Utilizar equipo adecuado considerando procedimientos adecuados para actividad física.	Condiciones Seguras de Almacenamiento y Descarga
	Toda maquinaria deberá ser operada de manera exclusiva por el personal capacitado y entrenado para su manejo. Previo al uso del montacargas se verificara el buen funcionamiento del mismo.	Manejo Seguro de Autoelevadores
	Será obligatorio el uso de casco a todo el personal que este expuesto a caídas o proyección de productos los mismos deben ser resistentes a golpes.	Uso Obligatorio de Elementos de Protección Personal

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH AL 1 004	Página: 11 de 11
EXPORTACIONES		

13. LISTA DE PUBLICACION

USUARIO	CARGO	AREA
Jhony Vallejo	Líder Almacén	Almacén
Esteban Iza	Asistente Almacén	Almacén
Alex Suntaxi	Asistente Almacén	Almacén
Fracisco Ayo	Inspector Calidad	Calidad
Edwin Paez	Inspector Calidad	Calidad
Jairo Llumiquinga	Operario Almacén	Almacén
Darwin Pachacama	Operario Almacén	Almacén
Patricio Loachamin	Operario Almacén	Almacén

DOCUMENTO 23:

Conteo de Pedidos

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 1 de 7
Avon Ecuador	Departamento Emisor: Despachos	
CONTEO DE PEDIDOS		
Fecha de elaboración: 06/09/2013 ELABORADO POR: Oscar Hurtado Despachos	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Daniel Barreno Supply Chain Branch	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Supply Chain Ecuador

1. CONTENIDO

1.CONTENIDO	1
2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE	2
5. DEFINICIONES	2
6. RESPONSABILIDADES	3
7. CONDICIONES GENERALES	3
8. FLUJOGRAMA	4
9. DESCRIPCION DEL PROCESO	5
10. REGISTROS	5
11. ANEXOS	6
12. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD	7
13. LISTA DE PUBLICACIÓN	7

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 2 de 7
CONTEO DE PEDIDOS		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	06/09/2013		Emisión inicial de procedimiento

3. OBJETIVO

Establecer el procedimiento del correcto Conteo de pedidos.

4. ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal del área de Despachos encargada de contar las cajas de pedidos que son despachadas por la línea de cargue y colocadas en el transporte de carga.

5. DEFINICIONES

5.1 Line Haul: Transporte de carga utilizado para trasladar los pedidos a los Local Delivery's en diferentes ciudades del Ecuador.

5.2 Local Delivery: Es el la persona encargada de receptar los pedidos por zona a los diferentes LH's y distribuirlos a las representantes dentro de su área geográfica.

5.3 Representante: Es la persona que ingresa el pedido de productos en base a los folletos campañas.

5.4 Documentos para el cargue: Correspondientes a la Hoja de planificación y al Listado de cantidades.

5.5 Hoja de planificación: Hoja de cálculo en la que se detalla el requerimiento del transporte de carga y la programación diaria de los mismos en base al archivo de facturación.

5.6 Listado de cantidades: Hoja de cálculo en el que consta la cantidad de pedidos, cantidad de premios y cantidad de mailing a ser despachados en base al archivo de facturación diaria.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 3 de 7
CONTEO DE PEDIDOS		

5.7 Archivo de Facturación diaria: Hoja de cálculo en la que se registra y detalla la cantidad de pedidos a ser surtidos y despachados durante la jornada laboral.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Líder de Despachos:

- 6.1.1 Supervisar y estar atento a las dificultades presentadas durante la operación.
- 6.1.2 Programación de premios por fuera de caja, según archivo de enviado por MKT.
- 6.1.3 Cuadre de Pedidos.
- 6.1.4 Elaboración de archivo de planificación.
- 6.1.5 Planificación y coordinación de envíos solicitados por toda la Compañía.
- 6.1.6 Comparación y elaboración de guías de remisión para los Line Haul y Local Delivery.

6.2 Operarios de Despachos:

- 6.2.1 Responsable del correcto conteo de pedidos por zona y Local Delivery.
- 6.2.2 Responsable de programar correctamente el tablero de control de sorteadores en base a cada zona.
- 6.2.3 Manipular correctamente los pedidos desde la línea de cargue hasta el transporte de carga.

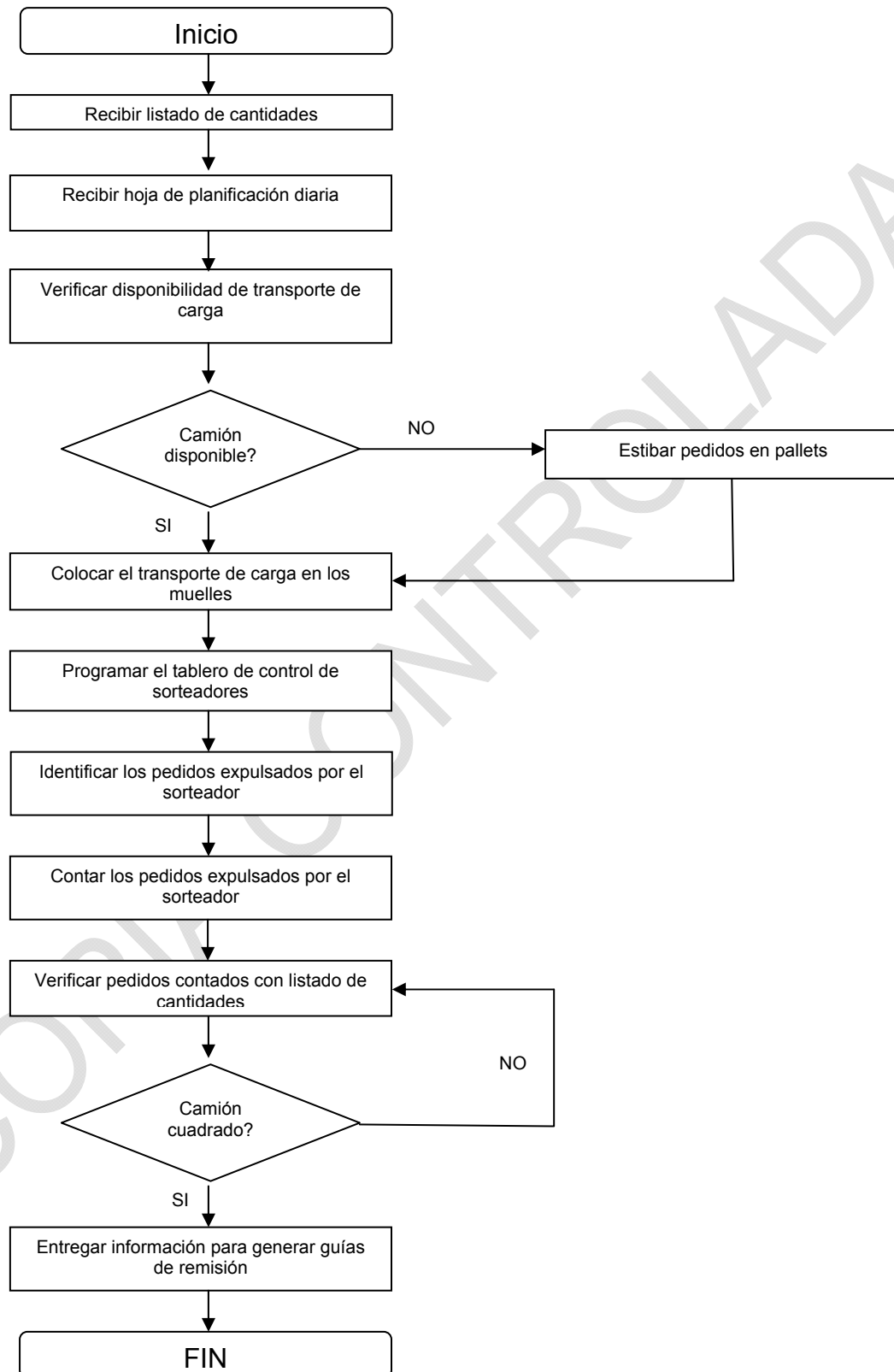
7. CONDICIONES GENERALES

Los pedidos contados deben coincidir en su totalidad de acuerdo al listado de cantidades detallado por zona y Local Delivery. El operario de Despachos cuenta cada una de las cajas asegurando el correcto traslado de las mismas por la línea de cargue hasta el transporte de carga.

AVON the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 4 de 7

CONTEO DE PEDIDOS

8. FLUJOGRAMA



 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 5 de 7
CONTEO DE PEDIDOS		

9. DESCRIPCION DEL PROCESO

9.1 Conteo de pedidos

- 9.1.1 Recibir el listado de cantidades en base a la facturación diaria.
- 9.1.2 Recibir hoja de planificación diaria.
- 9.1.3 Verificar la disponibilidad del transporte de carga para estibar los pedidos en el transporte, caso contrario estibar los pedidos en pallets hasta disponer del recurso de transporte necesario.
- 9.1.4 Colocar los transportes de carga en el muelle en base a la hoja de planificación.
- 9.1.5 Programar el tablero de control por zonas de acuerdo a la hoja de planificación para que los pedidos sean expulsados por su respectivo sorteador en cada línea de cargue.
- 9.1.6 Identificar los pedidos expulsados por cada sorteador en la línea de cargue en base a zona y Local Delivery.
- 9.1.7 Contar los pedidos expulsados en cada línea de cargue identificando zona y Local Delivery.
- 9.1.8 Verificar y cuadrar el número de pedidos contados con respecto al listado de cantidades.
- 9.1.9 Entregar la información a la oficina de generación de guías para el respectivo despacho de la documentación para el transportista y el Local Delivery.

10. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 6 de 7
CONTEO DE PEDIDOS		

11. ANEXOS

11.1 Hoja de planificación

L1 Y
L2






					PLANING														
DIA	PR OG	INI CIO	FIN SURTI DO ESTIMADO	LINE AS	ZONA PAQU ETES	PREMIOS	RUT AS	T N	M 3	PLA CA	TRANSPOR TISTA	TELÉF ONO	CI A	PEDI DOS	P F C	MAILL ING	MATE RIAL	CAPACI DAD M3	CAPACI DAD TN

11.2 Listado de cantidades

ZONA	TRANSPORTISTA	TOTAL CAJAS

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 7 de 7
CONTEO DE PEDIDOS		

12. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Considere la correcta posición de cuello, espalda, piernas, antebrazos, en la silla, escritorio y/o puesto de trabajo. NO mantenga una posición estática más de 50 minutos continuos, procure realizar ejercicios de estiramiento por 5 minutos en cada interrupción de su tarea.	Ergonomía en el Puesto de Trabajo
	El personal que manipula cargas será instruido sobre la manera adecuada para efectuar las citadas operaciones con seguridad.	Ergonomía Actividad Física
	Utilizar equipo adecuado considerando procedimientos adecuados para actividad física.	Condiciones Seguras de Almacenamiento y Descarga
	Toda maquinaria deberá ser operada de manera exclusiva por el personal capacitado y entrenado para su manejo. Previo al uso del montacargas se verificara el buen funcionamiento del mismo.	Manejo Seguro de Auto elevadores
	Será obligatorio el uso de casco a todo el personal que este expuesto a caídas o proyección de productos los mismos deben ser resistentes a golpes.	Uso Obligatorio de Elementos de Protección Personal

13. LISTA DE PUBLICACIÓN

USUARIO	CARGO	AREA
Guillermo Durango	Analista Sénior de Transportes	Transportes
Christian Arias	Analista Junior de Transportes	Transportes
Christian Sánchez	Analista Junior de Transportes	Transportes
Lenin Vallejo	Asistente Sénior de Transportes	Transportes
José Lozano	Asistente de Transportes	Transportes
Carolina Bustos	Asistente de Transportes	Transportes
Diana Urquizo	Asistente de Transportes	Transportes

DOCUMENTO 24:

Conteo de Viñetas

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 002	Página: 1 de 8
Avon Ecuador	Departamento Emisor: Despachos	
CONTEO DE VIÑETAS		
Fecha de elaboración: 09/09/2013 ELABORADO POR: Oscar Hurtado Despachos	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Daniel Barreno Supply Chain Branch	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Supply Chain Ecuador

1. CONTENIDO

1. CONTENIDO	1
2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE	2
5. DEFINICIONES	2
6. RESPONSABILIDADES	3
7. CONDICIONES GENERALES	3
8. FLUJOGRAMA	4
9. DESCRIPCION DEL PROCESO	5
10. REGISTROS	5
11. ANEXOS	6
12. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD	8
13. LISTA DE PUBLICACIÓN	8

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 002	Página: 2 de 8
CONTEO DE VIÑETAS		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	09/09/2013		Emisión inicial de procedimiento

3. OBJETIVO

Establecer el procedimiento del correcto Conteo de viñetas.

4. ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal del área de Despachos encargada de contar las viñetas a ser entregadas al porteador para ser usada como herramienta de apoyo para la correcta entrega de pedidos a las representantes.

5. DEFINICIONES

5.1 Line Haul: Transporte de carga utilizado para trasladar los pedidos a los Local Delivery's en diferentes ciudades del Ecuador.

5.2 Local Delivery: Es el la persona encargada de receptar los pedidos por zona a los diferentes LH's y distribuirlos a las representantes dentro de su área geográfica.

5.3 Representante: Es la persona que ingresa el pedido de productos en base a los folletos campañales.

5.4 Documentos para el cargue: Correspondientes a la Hoja de planificación y al Listado de cantidades.

5.5 Hoja de planificación: Hoja de cálculo en la que se detalla el requerimiento del transporte de carga y la programación diaria de los mismos en base al archivo de facturación.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 002	Página: 3 de 8
CONTEO DE VIÑETAS		

5.6 Listado de cantidades: Hoja de cálculo en el que consta la cantidad de pedidos, cantidad de premios y cantidad de mailing a ser despachados en base al archivo de facturación diaria.

5.7 Archivo de Facturación diaria: Hoja de cálculo en la que se registra y detalla la cantidad de pedidos a ser surtidos y despachados durante la jornada laboral.

5.8 Viñeta: Documento de constancia de entrega de pedidos y productos fuera de caja a la representante.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Líder de Despachos:

6.1.1 Supervisar y estar atento a las dificultades presentadas durante la operación.

6.1.2 Programación de premios por fuera de caja, según archivo de enviado por MKT.

6.1.3 Cuadre de Pedidos.

6.1.4 Elaboración de archivo de planificación.

6.1.5 Planificación y coordinación de envíos solicitados por toda la Compañía.

6.1.6 Comparación y elaboración de guías de remisión para los Line Haul y Local Delivery.

6.2 Operarios de Despachos:

6.2.1 Responsable del correcto conteo de viñetas por zona y Local Delivery

6.2.2 Responsable de entregar las viñetas cuadradas para generar guías de remisión.

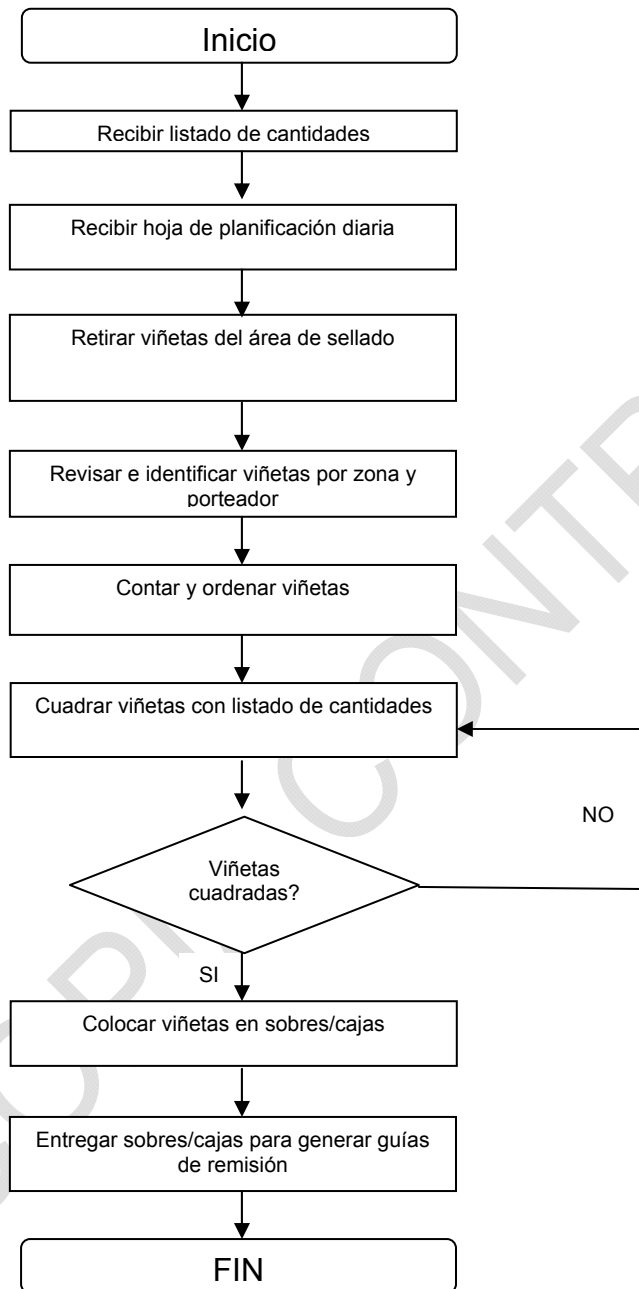
7. CONDICIONES GENERALES

Las viñetas contadas deben estar clasificadas y ordenadas correctamente por zona y Local Delivery, y estas deben coincidir con el listado de cantidades

AVON the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 002	Página: 4 de 8
CONTEO DE VIÑETAS		

diario, para garantizar que todos los pedidos se encuentran embarcados en el transporte de carga correcto.

8. FLUJOGRAMA



 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 002	Página: 5 de 8
CONTEO DE VIÑETAS		

9. DESCRIPCION DEL PROCESO

9.1 Conteo de cajas

- 9.1.1 Recibir el listado de cantidades en base a la facturación diaria.
- 9.1.2 Recibir hoja de planificación diaria.
- 9.1.3 Retirar las viñetas de pedidos desde el área de sellado y se las traslada a la mesa de conteo de viñetas del área de despachos.
- 9.1.4 Revisar y separar las viñetas por zona y Local Delivery.
- 9.1.5 Contar y ordenar las viñetas de acuerdo a la hoja de planificación.
- 9.1.6 Cuadrar el conteo de viñetas de acuerdo al listado de cantidades.
- 9.1.7 Guardar viñetas de acuerdo al volumen en cajas o sobres, por zona y Local Delivery.
- 9.1.8 Entregar las cajas o sobres con viñetas a la oficina de generación de guías para el respectivo despacho de la documentación para el transportista y el Local Delivery.

10. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición

11.1 Hoja de planificación

[illegible]

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 7 de 8
Conteo de Viñetas		

11.2 Viñeta

VIÑETA BATCH: 401553 CAMPAÑA / AÑO: 14/2013 PIEZAS: 21 CAJA: CAJA2 1 de 1 FECHA: 20130909		ZONA: 401 CODIGO: 12100725320 NOMBRE: SANDRA CATALINA LOOR SALTOS TELÉFONO: 0984376184/ CTRL: 12656645	 Productos Avon Ecuador S.A. Via a Sangolquí No.P.B.04; Sector El Cortijo; Km 3 1/2 Teléfono: 2979800 * Quito - Ecuador R.U.C. 1791170032001
DIRECCION: NAPO Y CALIXTO PINO LOCAL DE COSTUR A ALADO SRA PANCHI LATACUNGA		*** TERCER PEDIDO ***	
Z:401 S:7 EQ:102		ESFLOSE1	
Recibe conforme lo descripto conceptualmente, cuyos valores los debo y pagare sin protesto en las fechas y a la orden de productos AVON ECUADOR S.A.. En caso de incumplimiento en la fecha de pago hasta 21 días desde la fecha de emisión de la factura, el cliente autoriza expresamente a productos AVON ECUADOR S.A. el cobro de intereses legales por mora y demás gastos que ocasione el retraso de esta obligación y renuncio a domicilio y me someto a juicio verbal sumario. ESTADO DE CAJA BUENO: <input type="checkbox"/> MALO: <input type="checkbox"/> RECIBE CONFORME C.I. _____ PARENTESCO: _____			

379

AVON
Productos Avon Ecuador S.A.

SANDRA CATALINA LOOR SALTOS
CODIGO: 12100725320
NAPO Y CALIXTO PINO LOCAL DE COSTUR
A ALADO SRA PANCHI
TELÉFONO: 0984376184/
CAJA: CAJA2 1 de 1
CTRL: 12656645
CAMPAÑA / AÑO: 14/2013








Z: 401 S: 7
ESFLOSE1

379

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 8 de 8

Conteo de Viñetas

12. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Considere la correcta posición de cuello, espalda, piernas, antebrazos, en la silla, escritorio y/o puesto de trabajo. NO mantenga una posición estática más de 50 minutos continuos, procure realizar ejercicios de estiramiento por 5 minutos en cada interrupción de su tarea.	Ergonomía en el Puesto de Trabajo
	El personal que manipula cargas será instruido sobre la manera adecuada para efectuar las citadas operaciones con seguridad.	Ergonomía Actividad Física
	Utilizar equipo adecuado considerando procedimientos adecuados para actividad física.	Condiciones Seguras de Almacenamiento y Descarga
	Toda maquinaria deberá ser operada de manera exclusiva por el personal capacitado y entrenado para su manejo. Previo al uso del montacargas se verificara el buen funcionamiento del mismo.	Manejo Seguro de Auto elevadores
	Será obligatorio el uso de casco a todo el personal que este expuesto a caídas o proyección de productos los mismos deben ser resistentes a golpes.	Uso Obligatorio de Elementos de Protección Personal

13. LISTA DE PUBLICACIÓN


USUARIO	CARGO	AREA
Guillermo Durango	Analista Sénior de Transportes	Transportes
Christian Arias	Analista Junior de Transportes	Transportes
Christian Sánchez	Analista Junior de Transportes	Transportes
Lenin Vallejo	Asistente Sénior de Transportes	Transportes
José Lozano	Asistente de Transportes	Transportes
Carolina Bustos	Asistente de Transportes	Transportes
Diana Urquiza	Asistente de Transportes	Transportes

DOCUMENTO 25:
Planificación de carga y
alimentación línea de
surtido

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 003	Página: 1 de 9
Avon Ecuador	Departamento Emisor: Despachos	
PLANIFICACIÓN DE CARGA Y ALIMENTACIÓN DE LÍNEAS DE SURTIDO		
Fecha de elaboración: 09/09/2013 ELABORADO POR: Oscar Hurtado Despachos	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Daniel Barreno Supply chain Branch	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Supply Chain Ecuador

1. CONTENIDO

1. CONTENIDO	1
2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE	2
5. DEFINICIONES	2
6. RESPONSABILIDADES	3
7. CONDICIONES GENERALES	4
8. FLUJOGRAMA	5
9. DESCRIPCION DEL PROCESO	6
10. REGISTROS	7
11. ANEXOS	8
12. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD	9
12. LISTA DE PUBLICACIÓN	9

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 2 de 9
Planificación de Carga y Alimentación de Líneas de Surtido		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	09/09/2011		Emisión inicial de procedimiento

3. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de la correcta Planificación de Carga y Alimentación de Líneas de Surtido.

4. ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal del área de Despachos encargada realizar la planificación de carga y alimentación de líneas de surtido asignando el recurso de transporte adecuado para transportar de forma efectiva los paquetes y productos fuera de caja hasta el Local Delivery.


5. DEFINICIONES

5.1 Line Haul: Transporte de carga utilizado para trasladar los pedidos a los Local Delivery's en diferentes ciudades del Ecuador.

5.2 Local Delivery: Es el la persona encargada de recepatr los pedidos por zona a los diferentes LH's y distribuirlos a las representantes dentro de su área geográfica.

5.3 Documentos para el cargue: Correspondientes a la Hoja de planificación y al Listado de cantidades.

5.4 Hoja de planificación: Hoja de cálculo en la que se detalla el requerimiento del transporte de carga y la programación diaria de los mismos en base al archivo de facturación.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 3 de 9
Planificación de Carga y Alimentación de Líneas de Surtido		

5.5 Listado de cantidades: Hoja de cálculo en el que consta la cantidad de pedidos, cantidad de premios y cantidad de mailing a ser despachados en base al archivo de facturación diaria.

5.6 Archivo de Facturación diaria: Hoja de cálculo en la que se registra y detalla la cantidad de pedidos a ser surtidos y despachados durante la jornada laboral.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Líder de Despachos:

- 6.1.1 Supervisar y estar atento a las dificultades presentadas durante la operación.
- 6.1.2 Programación de premios por fuera de caja, según archivo de enviado por MKT.
- 6.1.3 Cuadre de Pedidos.
- 6.1.4 Elaboración de archivo de planificación.
- 6.1.5 Planificación y coordinación de envíos solicitados por toda la Compañía.
- 6.1.6 Comparación y elaboración de guías de remisión para los Line Haul y Local Delivery.


6.2 Operarios de Despachos:

- 6.2.1 Responsable de generar la hoja de planificación con las cantidades y volúmenes diarios en base al archivo de facturación.
- 6.2.2 Responsable de generar los listados de cantidades para guiar la operación diaria y el correcto despacho de paquetes.
- 6.2.3 Responsable de planificar las rutas y solicitar el recurso de transporte para alimentar a las líneas de surtido.
- 6.2.4 Responsable de controlar que la capacidad de los recursos de transporte abastezca la cantidad y volumen de paquetes y productos fuera de caja.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 4 de 9
Planificación de Carga y Alimentación de Líneas de Surtido		

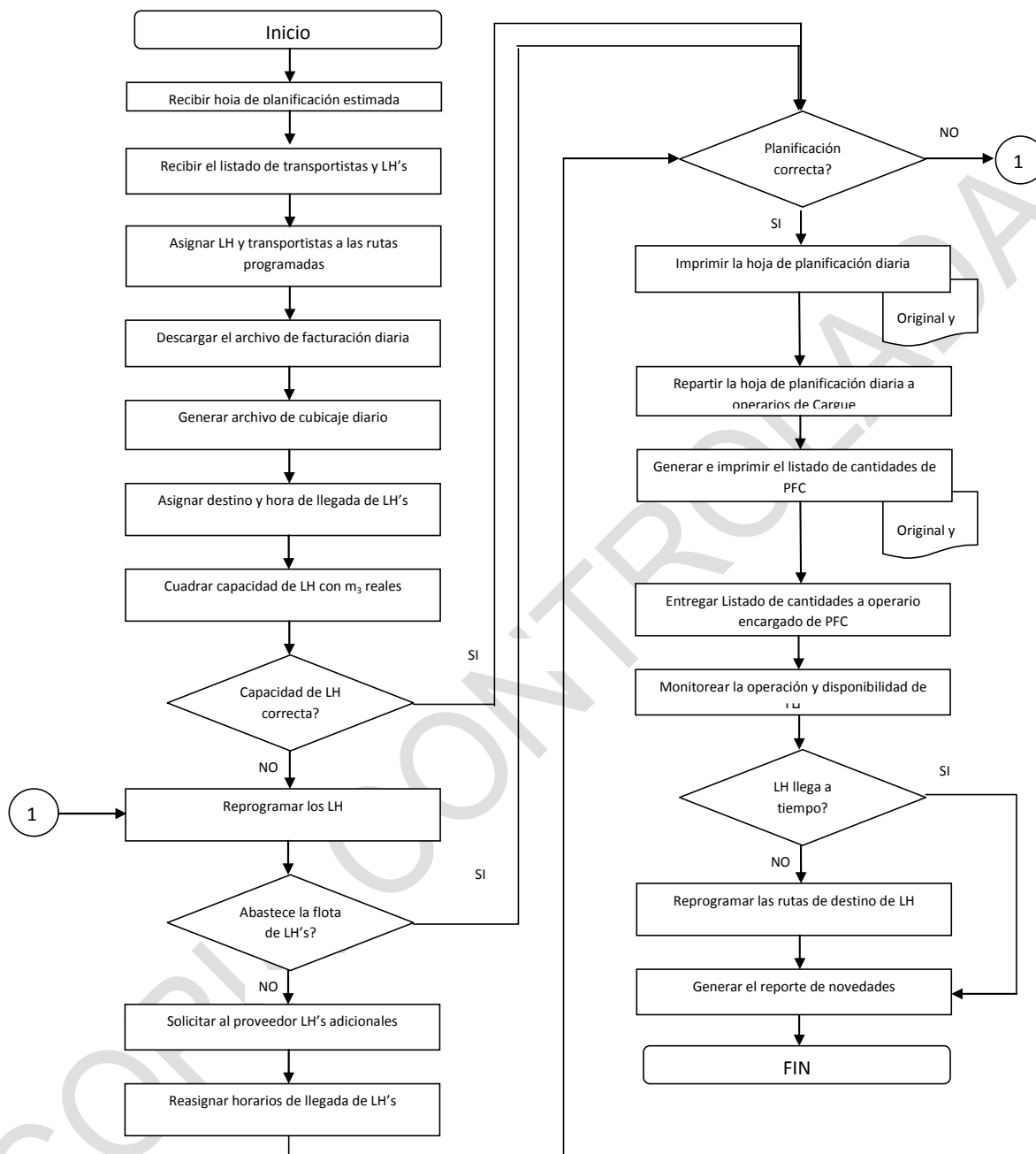
7. CONDICIONES GENERALES


La planificación de la operación debe realizarse en base a la facturación diaria de paquetes y productos fuera de caja para solicitar el recurso de transporte adecuado que permita soportar la operación y abastecer a las líneas de surtido con el volumen necesario para el despacho de paquetes. El operario de cargue debe programar y planificar las rutas de destino de cada uno de los Line Haul con el objetivo de optimizar el traslado de la mercadería garantizando el correcto despacho de los mismos.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 5 de 9

Planificación de Carga y Alimentación de Líneas de Surtido

8. FLUJOGRAMA




	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 6 de 9
Planificación de Carga y Alimentación de Líneas de Surtido		

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

9.1 Conteo de cajas

- 9.1.1 Recibir hoja de planificación estimada con horarios programados de llegada de los Line Haul y los tonelajes requeridos.
- 9.1.2 Recibir el listado de Line Haul y transportistas asignados por el proveedor para el despacho diario de paquetes y productos fuera de caja en base a la hoja de planificación estimada.
- 9.1.3 Asignar los Line Haul y transportistas a las rutas programadas de acuerdo al tonelaje requerido.
- 9.1.4 Descargar del sistema el archivo de facturación diaria.
- 9.1.5 Generar el archivo de cubicaje diario en el que consta la información de pedidos y productos fuera de caja con su respectivo cubicaje y peso.
- 9.1.6 Asignar rutas de destino y hora programada de llegada para cada LH.
- 9.1.7 Cuadrar los metros cúbicos reales con la capacidad de los Line Haul programados.
- 9.1.8 Reprogramar los Line Haul de acuerdo a la necesidad de metros cúbicos reales.
- 9.1.9 Solicitar al proveedor los Line Haul adicionales necesarios para soportar la totalidad de metros cúbicos faltantes.
- 9.1.10 Reasignar horarios de llegada de Line Haul con el requerimiento real de metros cúbicos en base a la cantidad de paquetes y al destino de envío.
- 9.1.11 Imprimir la hoja de planificación diaria.
- 9.1.12 Repartir la hoja de planificación a los operarios de Despachos.
- 9.1.13 Generar el listado de cantidades de productos fuera de caja por zona y Line Haul en base al archivo de facturación diaria.
- 9.1.14 Entregar el listado de cantidades de productos fuera de caja al operario encargado del despacho de productos fuera de caja.
- 9.1.15 Monitorear el correcto abastecimiento de los Line Haul solicitados de acuerdo al tonelaje y hora programados.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 7 de 9
Planificación de Carga y Alimentación de Líneas de Surtido		

9.1.16 Reprogramar el destino de transporte de los Line Haul de acuerdo a la disponibilidad de la flota.

9.1.17 Generar el reporte de novedades diario en el que constan los errores suscitados en el transcurso de la operación.

10. REGISTROS


IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Cargo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición

11.1 Hoja de planificación

[illegible]






11.2. Guía de remisión

[illegible]

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 9 de 9

Planificación de Carga y Alimentación de Líneas de Surtido

12. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Considere la correcta posición de cuello, espalda, piernas, antebrazos, en la silla, escritorio y/o puesto de trabajo. NO mantenga una posición estática más de 50 minutos continuos, procure realizar ejercicios de estiramiento por 5 minutos en cada interrupción de su tarea.	Ergonomía en el Puesto de Trabajo
	El personal que manipula cargas será instruido sobre la manera adecuada para efectuar las citadas operaciones con seguridad.	Ergonomía Actividad Física
	Utilizar equipo adecuado considerando procedimientos adecuados para actividad física.	Condiciones Seguras de Almacenamiento y Descarga
	Toda maquinaria deberá ser operada de manera exclusiva por el personal capacitado y entrenado para su manejo. Previo al uso del montacargas se verificara el buen funcionamiento del mismo.	Manejo Seguro de Auto elevadores
	Será obligatorio el uso de casco a todo el personal que este expuesto a caídas o proyección de productos los mismos deben ser resistentes a golpes.	Uso Obligatorio de Elementos de Protección Personal

13. LISTA DE PUBLICACIÓN

USUARIO	CARGO	AREA
Guillermo Durango	Analista Sénior de Transportes	Transportes
Christian Arias	Analista Junior de Transportes	Transportes
Christian Sánchez	Analista Junior de Transportes	Transportes
Lenin Vallejo	Asistente Sénior de Transportes	Transportes
José Lozano	Asistente de Transportes	Transportes
Carolina Bustos	Asistente de Transportes	Transportes
Diana Urquizo	Asistente de Transportes	Transportes

DOCUMENTO 26:
Preparación y Despacho de
productos fuera de caja

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 004	Página: 1 de 9
Avon Ecuador	Departamento Emisor: Despachos	
PREPARACIÓN Y DESPACHO DE PRODUCTOS FUERA DE CAJA		
Fecha de elaboración: 11/09/2013 ELABORADO POR: Oscar Hurtado Despachos	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Daniel Barreno Supply Chain Branch	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Supply Chain Ecuador

1. CONTENIDO

1. CONTENIDO	1
2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE	2
5. DEFINICIONES	2
6. RESPONSABILIDADES	3
7. CONDICIONES GENERALES	4
8. FLUJOGRAMA	5
9. DESCRIPCION DEL PROCESO	6
10. REGISTROS	7
11. ANEXOS	8
12. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD	10
13. LISTA DE PUBLICACIÓN	10

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 004	Página: 2 de 9
PREPARACIÓN Y DESPACHO DE PRODUCTOS FUERA DE CAJA		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	11/09/2011		Emisión inicial de procedimiento

3. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de la correcta Preparación y Despacho de Productos Fuera de Caja.

4. ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal del área de Despachos encargada de preparación y despacho de productos fuera de caja y colocarlos en el transporte de carga.

5. DEFINICIONES

5.1 Line Haul: Transporte de carga utilizado para trasladar los pedidos a los Local Delivery's en diferentes ciudades del Ecuador.

5.2 Local Delivery: Es el la persona encargada de receptar los pedidos por zona a los diferentes LH's y distribuirlos a las representantes dentro de su área geográfica.

5.3 Representante: Es la persona que ingresa el pedido de productos en base a los folletos campañales.

5.4 Documentos para el cargue: Correspondientes a la Hoja de planificación y al Listado de cantidades.

5.5 Hoja de planificación: Hoja de cálculo en la que se detalla el requerimiento del transporte de carga y la programación diaria de los mismos en base al archivo de facturación.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 004	Página: 3 de 9
PREPARACIÓN Y DESPACHO DE PRODUCTOS FUERA DE CAJA		

5.6 Archivo de Facturación diaria: Hoja de cálculo en la que se registra y detalla la cantidad de pedidos a ser surtidos y despachados durante la jornada laboral.

5.7 Listado general de premios: Documento en el que consta la cantidad, el FS y la descripción de los productos fuera de caja a ser despachados diariamente.

5.8 Listado de cantidades de productos fuera de caja: Hoja de cálculo en el que consta la cantidad de productos fuera de caja a ser despachados por zona y Local Delivery en base al archivo de facturación diaria.

5.9 Listado general de Stock: Documento en el que consta la cantidad total de productos fuera de caja disponibles en la aduana para abastecer los requerimientos del área de cargue con respecto al listado general de productos fuera de caja.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Líder de Despachos:

6.1.1 Supervisar y estar atento a las dificultades presentadas durante la operación.

6.1.2 Programación de premios por fuera de caja, según archivo de enviado por MKT.

6.1.3 Cuadre de Pedidos.

6.1.4 Elaboración de archivo de planificación

6.1.5 Planificación y coordinación de envíos solicitados por toda la Compañía.

6.1.6 Comparación y elaboración de guías de remisión para los Line Haul y Local Delivery.

6.2 Operarios de Despachos:

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 004	Página: 4 de 9
PREPARACIÓN Y DESPACHO DE PRODUCTOS FUERA DE CAJA		

- 6.2.1** Responsable del correcto envío de productos fuera de caja por zona y portador.
- 6.2.2** Manipular correctamente los productos fuera de caja desde su recepción hasta el despacho en el transporte de carga.

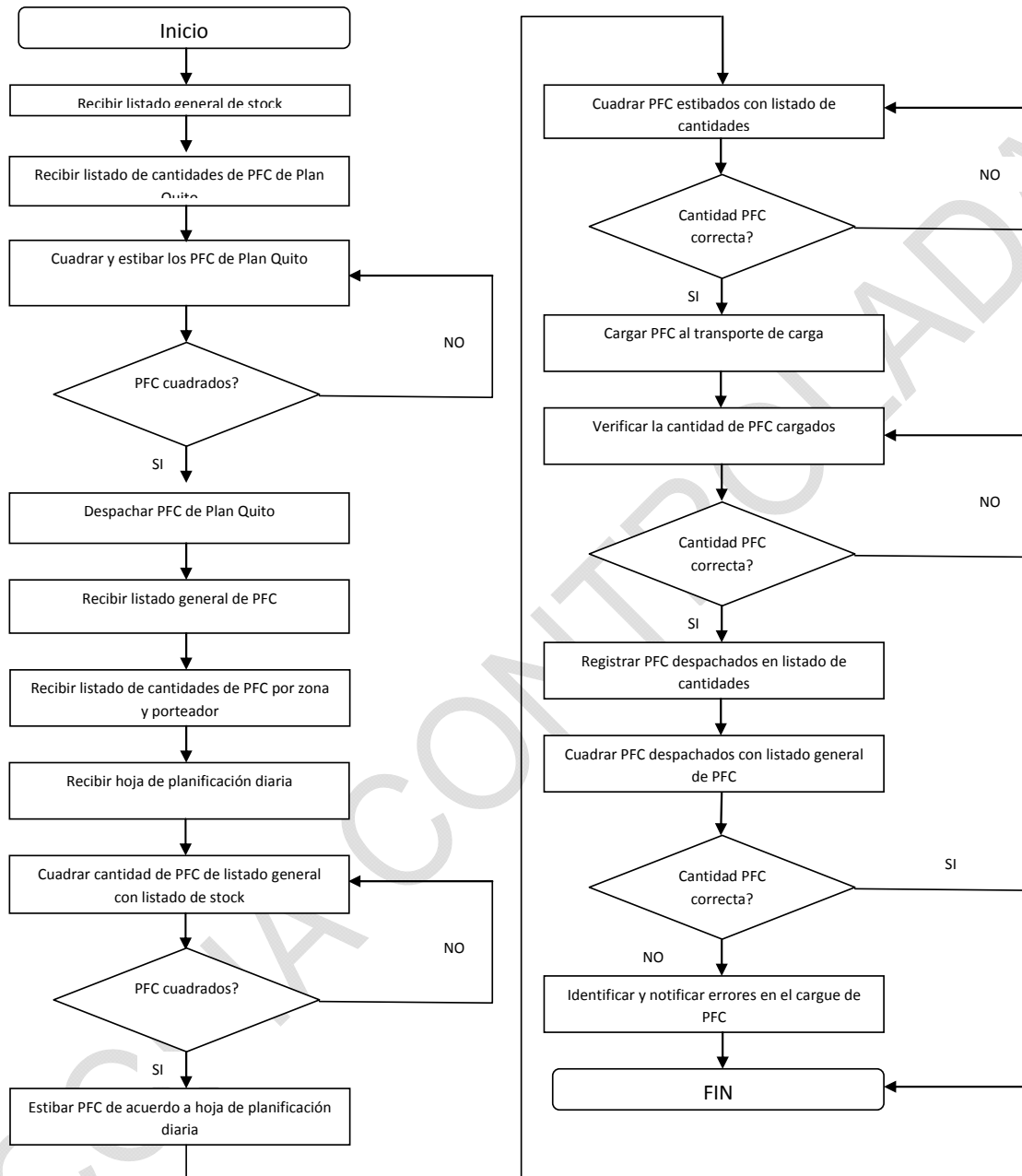
7. CONDICIONES GENERALES

Los productos fuera de caja deben coincidir en su totalidad de acuerdo al listado de cantidades de premios detallado por zona y porteador. El operario de cargue recibe y estiba los productos fuera de caja por zona y porteador, asegurando el correcto envío de los mismos hasta ser despachados en el transporte de carga.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 004	Página: 5 de 9

PREPARACIÓN Y DESPACHO DE PRODUCTOS FUERA DE CAJA

8. FLUJOGRAMA



 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 004	Página: 6 de 9
PREPARACIÓN Y DESPACHO DE PRODUCTOS FUERA DE CAJA		

9. DESCRIPCION DEL PROCESO

9.1 Despacho de productos fuera de caja

- 9.1.1 Recibir listado general de stock del aduanero.
- 9.1.2 Recibir el listado de cantidades de productos fuera de caja de Plan Quito.
- 9.1.3 Cuadrar y estibar la cantidad y tipo de productos fuera de caja en base al listado de productos fuera de caja de Plan Quito.
- 9.1.4 Despachar productos fuera de caja de Plan Quito.
- 9.1.5 Recibir el listado general de productos fuera de caja.
- 9.1.6 Recibir el listado de cantidades de productos fuera de caja por zona y Local Delivery.
- 9.1.7 Recibir la hoja de planificación diaria.
- 9.1.8 Cuadrar la cantidad de productos fuera de caja del listado general de productos fuera de caja con el listado general de stock del aduanero.
- 9.1.9 Clasificar y estibar los productos fuera de caja de acuerdo a la hoja de planificación diaria.
- 9.1.10 Cuadrar los productos fuera de caja estibados con el listado de cantidades de productos fuera de caja por zona y Local Delivery.
- 9.1.11 Cargar los productos fuera de caja al transporte de carga por zona y Local Delivery en base a la hoja de planificación diaria.
- 9.1.12 Verificar la cantidad de productos fuera de caja cargados en base al listado de cantidades de productos fuera de caja.
- 9.1.13 Registrar la cantidad despachada en el listado de cantidades de premios fuera de caja.
- 9.1.14 Cuadrar la cantidad de productos fuera de caja despachados de acuerdo al listado general de premios.
- 9.1.15 Realizar el seguimiento para identificar donde se genero el error y notificar el error.

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición

11.1 Hoja de planificación

[illegible]

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 004	Página: 8 de 9
PREPARACIÓN Y DESPACHO DE PRODUCTOS FUERA DE CAJA		

11.2 Listado de cantidades

PREMIOS		
ZONA	TRANSPORTISTA	TOTAL PREMIOS

11.3 Guía de remisión

TOTALCOURIER		ORIGEN	DESTINO	GUÍA
<small>Quito: Ventuz Aguilera N° 108 Y Juan Montalvo, Teléfono: 021 221942 / 09 93872629 Guayaquil: C.C. Sorley Local 11 La Florida M2, 26 Lata: 158, Sober 34 y Av. Guadalupe Pampa Sol, (04) 2500361 / 09 97581034</small>		DESTINATARIO	CÓDIGO CLIENTE	
REMITENTE DE: PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A. DIR: 1/2 VÍA A SANGOLÍ TELF: 09 93872629		PARA: XIDMARA PAREDES DIR: AV. MANABI Y 5 DE JUNIO URBANIZ. EL PASADITO TELF: ACCION PORTO NUEVO CASA, 223 CASADOTR 1.1.1	CONTRATO A COLOR BEIGE SI NO ESTA DECLARADO	
<input type="checkbox"/> SOBRE <input type="checkbox"/> VALIJA <input type="checkbox"/> PAQUETE <input type="checkbox"/> CARTÓN	TOTAL PIEZA	PESO Kg.	VALOR DECLARADO	
DICE CONTENER	OBSERVACIONES	RECIBIDO TOTAL COURIER	ENTREGA TOTAL COURIER	
PRODUCTO	REMITENTE	DESTINATARIO	VALOR SEGURO:	
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:	VALOR FLETE:	
CÉDULA:	CÉDULA:	CÉDULA:	VALOR OTROS:	
FECHA:	HORA:	FECHA:	VALOR TOTAL:	
DECLARO NO ENVIAR VALORES Y ARTICULOS DE PROHIBIDO TRANSPORTE		Nº. 000012496		
ENTREGADO A CONFORMIDAD		RECIBIDO A CONFORMIDAD		
FIRMA Y SELLO		FIRMA Y SELLO		






11.4 Listado general de stock

C_FS CODE	PREMIO	TOTAL

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 9 de 9

Preparación y Despacho de Productos Fuera de Caja

12. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Considere la correcta posición de cuello, espalda, piernas, antebrazos, en la silla, escritorio y/o puesto de trabajo. NO mantenga una posición estática más de 50 minutos continuos, procure realizar ejercicios de estiramiento por 5 minutos en cada interrupción de su tarea.	Ergonomía en el Puesto de Trabajo
	El personal que manipula cargas será instruido sobre la manera adecuada para efectuar las citadas operaciones con seguridad.	Ergonomía Actividad Física
	Utilizar equipo adecuado considerando procedimientos adecuados para actividad física.	Condiciones Seguras de Almacenamiento y Descarga
	Toda maquinaria deberá ser operada de manera exclusiva por el personal capacitado y entrenado para su manejo. Previo al uso del montacargas se verificara el buen funcionamiento del mismo.	Manejo Seguro de Auto elevadores
	Será obligatorio el uso de casco a todo el personal que este expuesto a caídas o proyección de productos los mismos deben ser resistentes a golpes.	Uso Obligatorio de Elementos de Protección Personal

13. LISTA DE PUBLICACIÓN

USUARIO	CARGO	AREA
Guillermo Durango	Analista Sénior de Transportes	Transportes
Christian Arias	Analista Junior de Transportes	Transportes
Christian Sánchez	Analista Junior de Transportes	Transportes
Lenin Vallejo	Asistente Sénior de Transportes	Transportes
José Lozano	Asistente de Transportes	Transportes
Carolina Bustos	Asistente de Transportes	Transportes
Diana Urquizo	Asistente de Transportes	Transportes

DOCUMENTO 27:
Emisión de documentos y
Courier

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 005	Página: 1 de 11
Avon Ecuador	Departamento Emisor: Despachos	
EMISIÓN DE DOCUMENTOS Y COURIER		
Fecha de elaboración: 11/09/2013 ELABORADO POR: Oscar Hurtado Despachos	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Daniel Barreno Supply Chain Branch	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Supply Chain Ecuador

1. CONTENIDO

1. CONTENIDO	1
2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE	2
5. DEFINICIONES	2
6. RESPONSABILIDADES	3
7. CONDICIONES GENERALES	4
8. FLUJOGRAMA	5
9. DESCRIPCION DEL PROCESO	6
10. REGISTROS	7
11. ANEXOS	8
12. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD	11
13. LISTA DE PUBLICACIÓN	11

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 2 de 11
EMISIÓN DE DOCUMENTOS Y COURIER		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	11/09/2011		Emisión inicial de procedimiento

3. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de la correcta Emisión de documentos y Courier

4. ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal del área de Despachos encargado de la emisión de documentos y Courier y entregarlas a los transportistas y Local Delivery's para sustentar el correcto traslado de la mercadería.

5. DEFINICIONES

5.1 Line Haul: Transporte de carga utilizado para trasladar los pedidos a los Local Delivery's en diferentes ciudades del Ecuador.

5.2 Local Delivery: Es el la persona encargada de receptar los pedidos por zona a los diferentes LH's y distribuirlos a las representantes dentro de su área geográfica.

5.3 Representante: Es la persona que ingresa el pedido de productos en base a los folletos campañales.

5.4 Documentos para el cargue: Correspondientes a la Hoja de planificación y al Listado de cantidades.

5.5 Hoja de planificación: Hoja de cálculo en la que se detalla el requerimiento del transporte de carga y la programación diaria de los mismos en base al archivo de facturación.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 3 de 11
EMISIÓN DE DOCUMENTOS Y COURIER		

5.6 Listado de cantidades: Hoja de cálculo en el que consta la cantidad de pedidos, cantidad de premios y cantidad de mailing a ser despachados en base al archivo de facturación diaria.

5.7 Archivo de Facturación diaria: Hoja de cálculo en la que se registra y detalla la cantidad de pedidos a ser surtidos y despachados durante la jornada laboral.

5.8 Guía de Remisión: Documento que sustenta el traslado de la mercadería a cada uno de los Local Delivery en el que consta la cantidad de cajas y productos fuera de caja despachados así como la información necesaria para hacer efectiva la entrega en el destino correcto.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Líder de Despachos:

- 6.1.1** Supervisar y estar atento a las dificultades presentadas durante la operación.
- 6.1.2** Programación de premios por fuera de caja, según archivo de enviado por MKT.
- 6.1.3** Cuadre de Pedidos.
- 6.1.4** Elaboración de Hoja de planificación diaria
- 6.1.5** Planificación y coordinación de envíos solicitados por toda la Compañía.
- 6.1.6** Comparación y elaboración de guías de remisión para los Line Haul y Local Delivery.

6.2 Operarios de Despachos:

- 6.2.1** Responsable de generar correctamente los listados de cargue en base al archivo de facturación diaria.
- 6.2.2** Elaborar las guías de remisión correctamente para garantizar el traslado de la mercadería a la zona y porteador correcto.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 4 de 11
EMISIÓN DE DOCUMENTOS Y COURIER		

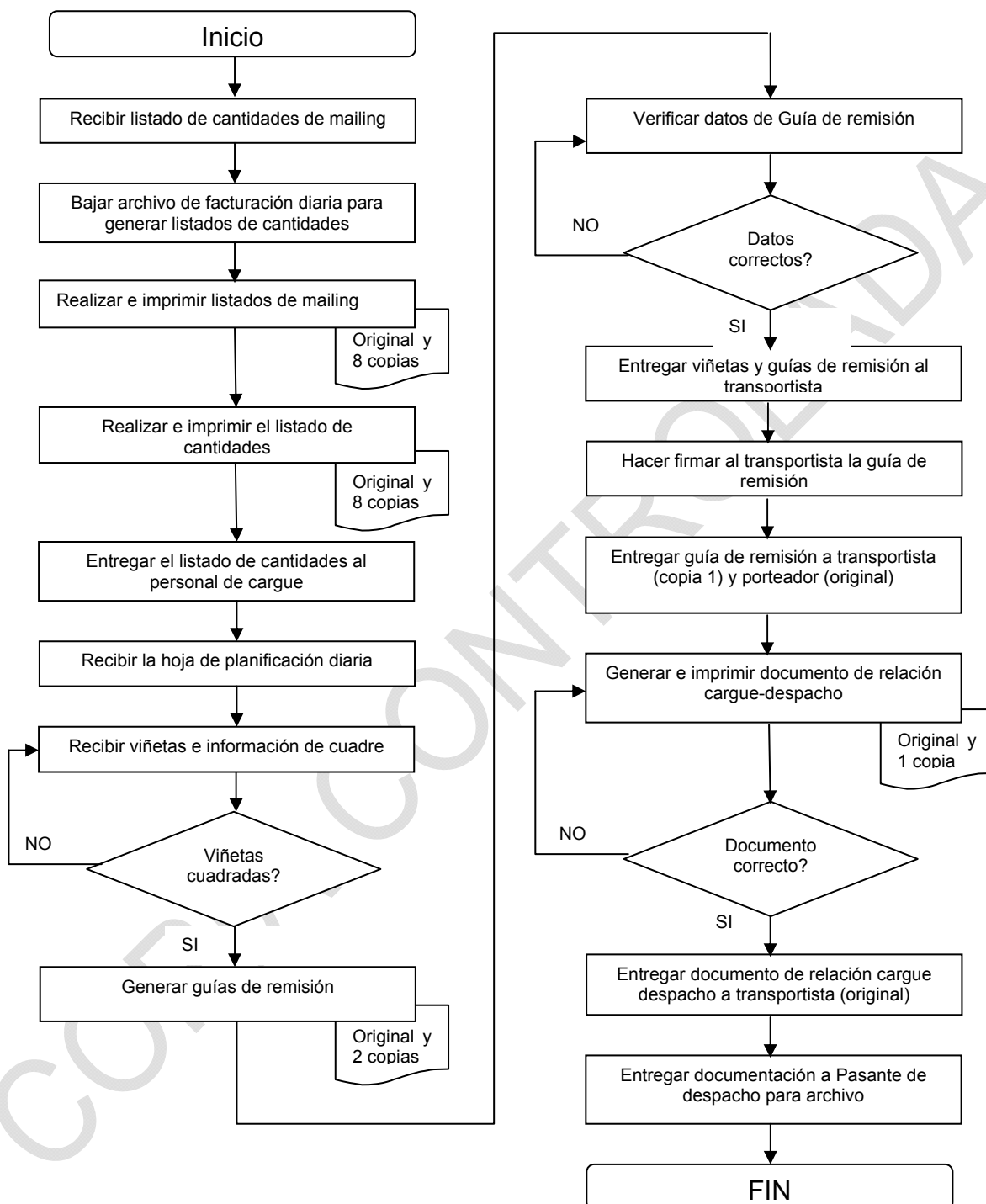
7. CONDICIONES GENERALES

Las guías de remisión deben contener la información correcta del número de pedidos y productos fuera de caja que han sido cargados al transporte de carga, estas cantidades deben coincidir en su totalidad de acuerdo al listado de embarque por zona y porteador. El operario de cargue debe colocar la información pertinente para asegurar el correcto traslado de pedidos y productos fuera de caja desde el Branch de Avon hasta los Local Delivery's.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 5 de 11

EMISIÓN DE DOCUMENTOS Y COURIER

8. FLUJOGRAMA



	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 6 de 11
EMISIÓN DE DOCUMENTOS Y COURIER		

9. DESCRIPCION DEL PROCESO

9.1 Generación de guías de remisión

- 9.1.1 Recibir el listado de información diaria de cantidades de mailing.
- 9.1.2 Bajar la información del archivo de facturación diaria para realizar el listado de cantidades de paquetes y productos fuera de caja.
- 9.1.3 Realizar los listados de mailing para adjuntar al listado de embarque.
- 9.1.4 Realizar el listado de cantidades en base a la facturación diaria para el despacho.
- 9.1.5 Entregar el listado de cantidades al personal de cargue.
- 9.1.6 Recibir la hoja de planificación diaria.
- 9.1.7 Recibir viñetas e información de cuadro para realizar las guías de remisión.
- 9.1.8 Generar las guías de remisión en base al listado de cantidades y la hoja de planificación.
- 9.1.9 Entregar al transportista las viñetas y guías de remisión para asegurar el efectivo traslado de la mercadería hacia los Local Delivery.
- 9.1.10 Hacer firmar al transportista la guía de remisión para constancia de que recibe conforme la mercadería.
- 9.1.11 Verificar que la guía de remisión se encuentra cuadrada y realizada correctamente de acuerdo al listado de cantidades.
- 9.1.12 Adjuntar y entregar la guía de remisión (copia 1) al transportista y la guía de remisión (original) al porteador.
- 9.1.13 Generar el documento de relación cargue-despacho donde consta la información pertinente para la correcta entrega de la mercadería.
- 9.1.14 Entregar documento de relación cargue-despacho (original) al transportista para su respectivo traslado hacia el destino programado según la hoja de planificación diaria.
- 9.1.15 Entregar documento de relación cargue-despacho y la guía de remisión (copia 2) al pasante de despachos para su respectivo archivo.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 7 de 11
EMISIÓN DE DOCUMENTOS Y COURIER		

10. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición

COPIA CONTROLADA

11.1 Hoja de planificación

[illegible]

AVON the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 9 de 11
Emisión de Documentos y Courier		

11.2 Listado de mailing


MAILING			
ZONA	PORTEADOR	SOBRES	FOLLETOS

11.3 Guía de remisión

TOTALCOURIER <small>Quito: Ventura Aguilera N3-168 Y Juan Montalvo, Telefono: (02) 2201667 / 09 93070633 Guayaquil: C.O. Stefano Lucini 1 La Garza Mz. 28 Lote 158 Solar 14 y Av. Guillermo Pareja Tel: (04) 2509381 / 09 92581004</small>		ORIGEN	DESTINO	GUÍA
REMITENTE	DESTINATARIO	CÓDIGO CLIENTE		
DE: PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A.	PARA: Xiomara Paredes	CONTRATO		
DIR: URBANIZACION KOL'S VÍA Y SAN DIEGO	DIR: AV. MANABI Y 5 DE JUNIO URBANIZACION	PORTO NUEVO CASA 225 CAS		
TELF: 09 93070633	TELF: 09 93070633	COLOR BEIGE SI NO ESTA DEJAR		
SOBRE <input type="checkbox"/> VALIJA <input type="checkbox"/> PAQUETE <input type="checkbox"/> CARTÓN <input type="checkbox"/> TOTAL PIEZA <input type="text" value="1.83"/> PESO Kg. <input type="text" value="1.83"/> VALOR DECLARADO <input type="text" value="0.00"/>		ENTREGA TOTAL COURIER		
DICE CONTENER	OBSERVACIONES	RECIBIDO TOTAL COURIER	ENTREGA TOTAL COURIER	
PRODUCTO	POR: FECHA: 09/09/2013 17:30	POR: FECHA: 09/09/2013 17:30	VALOR SEGURO: 0.00	
REMITENTE	DESTINATARIO	VALOR FLETE: 0.00		
NOMBRE: PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A.	NOMBRE: Xiomara Paredes	VALOR OTROS: 0.00		
CÉDULA: 0911218198	CÉDULA: 0911218198	VALOR TOTAL: 0.00		
FECHA: 09/09/2013	HORA: 17:30	Nº. 000012496		
DECLARO NO ENVIAR VALORES Y ARTICULOS DE PROHIBIDO TRANSPORTE		FIRMA Y SELLO		
ENTREGADO A CONFORMIDAD		RECIBIDO A CONFORMIDAD		

11.4 Listado de cantidades


ZONA	TRANSPORTISTA	TOTAL CAJAS


 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 10 de 11
Emisión de Documentos y Courier		

11.5 Viñeta






VIÑETA BATCH: 401553 CAMPAÑA / AÑO: 14/2013 PIEZAS: 21 CAJA: CAJA2 1 de 1 FECHA: 20130909		ZONA: 401 CODIGO: 12100725320 NOMBRE: SANDRA CATALINA LOOR SALTOS TELEFONO: 0984376184/ CTRL: 12656645	 Productos Avon Ecuador S.A. Via a Sangolquí No.P.B.04; Sector El Cortijo; Km 3 1/2 Telefono: 2979800 * Quito - Ecuador R.U.C. 1791170032001
DIRECCION: NAPO Y CALIXTO PINO LOCAL DE COSTUR A ALADO SRA PANCHI LATA CUNGA		*** TERCER PEDIDO ***	
Z:401 S:7 EQ:102		ESFLOSE1	
 1265664501			
Recibe conforme lo descripto conceptualmente, cuyos valores los debo y pagare sin protesto en las fechas y a la orden de productos AVON ECUADOR S.A.. En caso de incumplimiento en la fecha de pago hasta 21 días desde la fecha de emisión de la factura, el cliente autoriza expresamente a productos AVON ECUADOR S.A. el cobro de intereses legales por mora y demás gastos que ocasione el retraso de esta obligación y renuncio a domicilio y me someto a juicio verbal sumario. ESTADO DE CAJA BUENO: <input type="checkbox"/> MALO: <input type="checkbox"/>			
RECIBE CONFORME		C.I. _____ PARENTESCO: _____	

379

 Productos Avon Ecuador S.A.	 1265664501
SANDRA CATALINA LOOR SALTOS CODIGO: 12100725320 NAPO Y CALIXTO PINO LOCAL DE COSTUR A ALADO SRA PANCHI TELEFONO: 0984376184/ CAJA: CAJA2 1 de 1 CTRL: 12656645 CAMPAÑA / AÑO: 14/2013	 Z: 401 S: 7 ESFLOSE1 379

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 001	Página: 11 de 11
Emisión de Documentos y Courier		

12. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Considere la correcta posición de cuello, espalda, piernas, antebrazos, en la silla, escritorio y/o puesto de trabajo. NO mantenga una posición estática más de 50 minutos continuos, procure realizar ejercicios de estiramiento por 5 minutos en cada interrupción de su tarea.	Ergonomía en el Puesto de Trabajo
	El personal que manipula cargas será instruido sobre la manera adecuada para efectuar las citadas operaciones con seguridad.	Ergonomía Actividad Física
	Utilizar equipo adecuado considerando procedimientos adecuados para actividad física.	Condiciones Seguras de Almacenamiento y Descarga
	Toda maquinaria deberá ser operada de manera exclusiva por el personal capacitado y entrenado para su manejo. Previo al uso del montacargas se verificara el buen funcionamiento del mismo.	Manejo Seguro de Auto elevadores
	Será obligatorio el uso de casco a todo el personal que este expuesto a caídas o proyección de productos los mismos deben ser resistentes a golpes.	Uso Obligatorio de Elementos de Protección Personal

13. LISTA DE PUBLICACIÓN

USUARIO	CARGO	AREA
Guillermo Durango	Analista Sénior de Transportes	Transportes
Christian Arias	Analista Junior de Transportes	Transportes
Christian Sánchez	Analista Junior de Transportes	Transportes
Lenin Vallejo	Asistente Sénior de Transportes	Transportes
José Lozano	Asistente de Transportes	Transportes
Carolina Bustos	Asistente de Transportes	Transportes
Diana Urquizo	Asistente de Transportes	Transportes

DOCUMENTO 28:
Embalaje de pedidos y
paquetes atrasados

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 006	Página: 1 de 8
Avon Ecuador	Departamento Emisor: Despachos	
EMBALAJE DE PEDIDOS Y PAQUETES ATRASADOS		
Fecha de elaboración: 12/09/2013 ELABORADO POR: Oscar Hurtado Despachos	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Daniel Barreno Supply Chain Branch	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Supply Chain Ecuador

1. CONTENIDO

1. CONTENIDO	1
2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE	2
5. DEFINICIONES	2
6. RESPONSABILIDADES	3
7. CONDICIONES GENERALES	4
8. FLUJOGRAMA	5
9. DESCRIPCION DEL PROCESO	6
10. REGISTROS	7
11. ANEXOS	7
12. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD	8
12. LISTA DE PUBLICACIÓN	8

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 006	Página: 2 de 8
EMBALAJE DE PEDIDOS Y PAQUETES ATRASADOS		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	12/09/2011		Emisión inicial de procedimiento

3. OBJETIVO

Establecer el procedimiento del correcto Embalaje de pedidos y Paquetes Atrasados.

4. ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal del área de Cargue encargado del embalaje de pedidos y paquetes atrasados para ser enviados al porteador por medio del servicio de Courier.

5. DEFINICIONES

5.1 Line Haul: Transporte de carga utilizado para trasladar los pedidos a los Local Delivery's en diferentes ciudades del Ecuador.

5.2 Local Delivery: Es la persona encargada de receptar los pedidos por zona a los diferentes LH's y distribuirlos a las representantes dentro de su área geográfica.

5.3 Representante: Es la persona que ingresa el pedido de productos en base a los folletos campañas.

5.4 Documentos para el cargue: Correspondientes a la Hoja de planificación y al Listado de cantidades.

5.5 Hoja de planificación: Hoja de cálculo en la que se detalla el requerimiento del transporte de carga y la programación diaria de los mismos en base al archivo de facturación.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 006	Página: 3 de 8
EMBALAJE DE PEDIDOS Y PAQUETES ATRASADOS		

5.6 Listado de cantidades: Hoja de cálculo en el que consta la cantidad de pedidos, cantidad de premios y cantidad de mailing a ser despachados en base al archivo de facturación diaria.

5.7 Listado de pedidos atrasados: Hoja de registro de paquetes atrasados en el que consta el numero de bultos embalados y su respectivo peso para constancia del envío de los mismos por Courier.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Líder de Despachos:

- 6.1.1** Supervisar y estar atento a las dificultades presentadas durante la operación.
- 6.1.2** Programación de premios por fuera de caja, según archivo de enviado por MKT.
- 6.1.3** Cuadre de Pedidos.
- 6.1.4** Elaboración de archivo de planificación.
- 6.1.5** Planificación y coordinación de envíos solicitados por toda la Compañía.
- 6.1.6** Comparación y elaboración de guías de remisión para los Line Haul y Local Delivery.

6.2 Operarios de Despachos:

- 6.2.1** Responsable del correcto embalaje de pedidos y paquetes atrasados por zona y Local Delivery.
- 6.2.2** Responsable de comunicar a los Local Delivery sobre los envíos realizados por medio de Courier para que puedan ser retirados en la terminal que corresponda.
- 6.2.3** Responsable del correcto cargue de paquetes embalados al transporte de Courier.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 006	Página: 4 de 8
EMBALAJE DE PEDIDOS Y PAQUETES ATRASADOS		

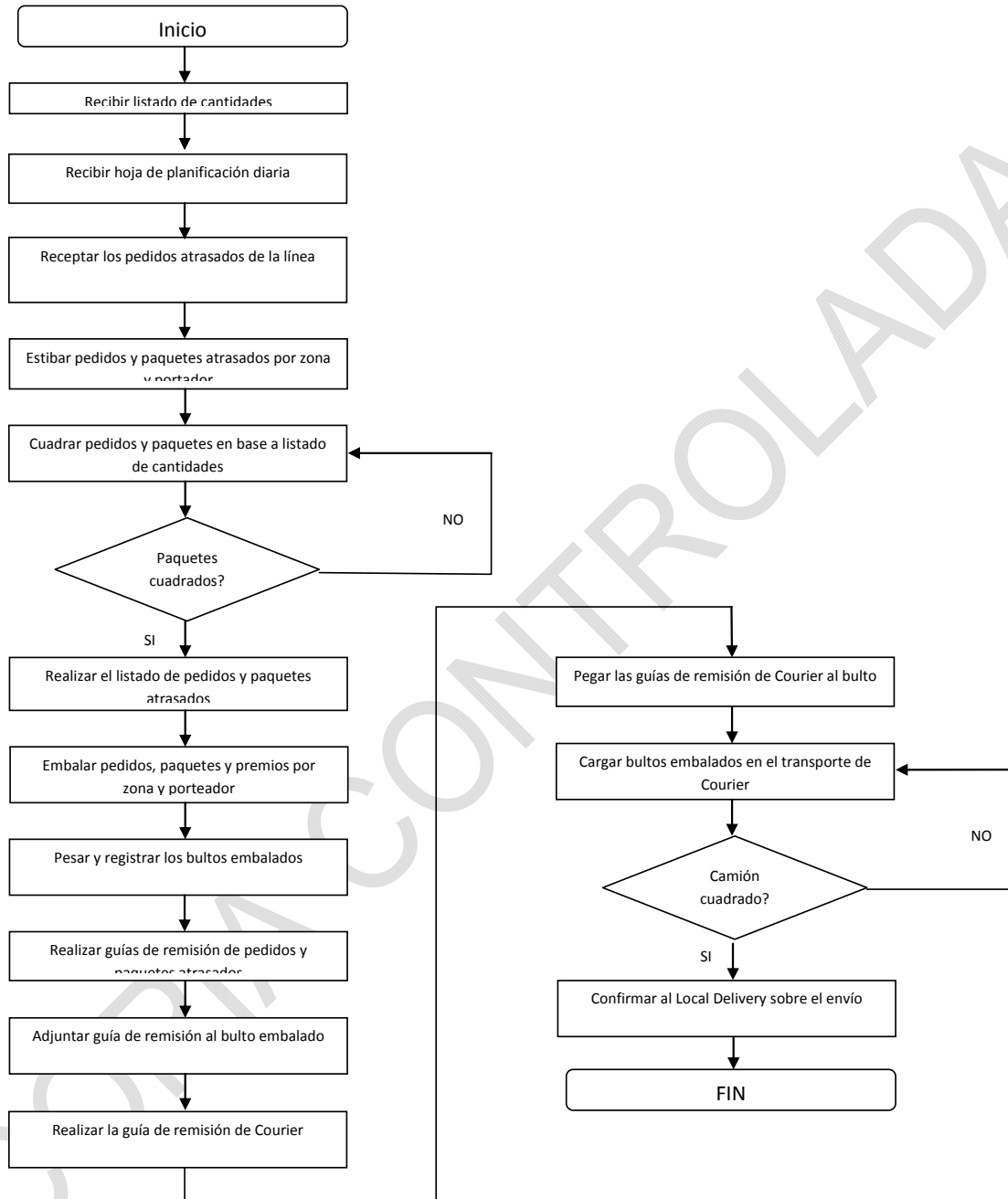
7. CONDICIONES GENERALES


Los pedidos y paquetes atrasados deben ser embalados por zona y Local Delivery para ser enviados por medio de Courier, una vez embalados, los pedidos y paquetes deben ser cargados al transporte de Courier correctamente para ser enviados al destino. El operario de cargue debe inmediatamente comunicar al Local Delivery sobre el envío que ha realizado y el medio por el que se transportaran los paquetes.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 006	Página: 5 de 8

EMBALAJE DE PEDIDOS Y PAQUETES ATRASADOS

8. FLUJOGRAMA



	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 006	Página: 6 de 8
EMBALAJE DE PEDIDOS Y PAQUETES ATRASADOS		

9. DESCRIPCION DEL PROCESO

9.1 Embalaje de paquetes

- 9.1.1 Recibir el listado de cantidades.
- 9.1.2 Recibir la hoja de planificación diaria.
- 9.1.3 Receptar de la línea los pedidos atrasados en base a la hoja de planificación diaria y al listado de cantidad.
- 9.1.4 Estibar por zona y Local Delivery los pedidos y paquetes atrasados.
- 9.1.5 Cuadrar el número de pedidos y paquetes receptados y estibados en base al listado de cantidades.
- 9.1.6 Realizar el documento del listado de pedidos y paquetes enviados por Courier para respaldo de los paquetes atrasados.
- 9.1.7 Embalar pedidos, paquetes y premios por zona y porteador.
- 9.1.8 Pesar y registrar en el listado de pedidos y paquetes atrasados los bultos embalados.
- 9.1.9 Realizar las guías de remisión de los pedidos y paquetes atrasados en base a la cantidad de bultos embalados por zona y porteador.
- 9.1.10 Adjuntar la guía de remisión al bulto para constancia de la cantidad y contenido de los paquetes embalados.
- 9.1.11 Realizar las guías de remisión de Courier para constancia del envío de los paquetes embalados.
- 9.1.12 Pegar las guías de remisión de Courier al bulto embalado de acuerdo al destino al que pertenece.
- 9.1.13 Cargar los bultos embalados por zona y Local Delivery en los transportes de Courier.
- 9.1.14 Confirmar al Local Delivery los envíos y el medio por el que se transportan los paquetes atrasados para su conocimiento y recepción.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 006	Página: 7 de 8
EMBALAJE DE PEDIDOS Y PAQUETES ATRASADOS		

10. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición

11. ANEXOS

11.1 Hoja de planificación

L1 Y
L2

					PLANING														
DIA	PR OG	INI CIO	FIN SURTIDO ESTIMADO	LINE AS	ZONA PAQUETES	PREMIOS	RUTAS	T N	M 3	PLA CA	TRANSPOR TISTA	TELÉF ONO	CI A	PEDI DOS	P F C	MAIL ING	MATE RIAL	CAPACI DAD M3	CAPACI DAD TN
								</											






11.2 Listado de cantidades

ZONA	TRANSPORTISTA	TOTAL CAJAS

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH LD 1 006	Página: 8 de 8

EMBALAJE DE PEDIDOS Y PAQUETES ATRASADOS

12. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Considere la correcta posición de cuello, espalda, piernas, antebrazos, en la silla, escritorio y/o puesto de trabajo. NO mantenga una posición estática más de 50 minutos continuos, procure realizar ejercicios de estiramiento por 5 minutos en cada interrupción de su tarea.	Ergonomía en el Puesto de Trabajo
	El personal que manipula cargas será instruido sobre la manera adecuada para efectuar las citadas operaciones con seguridad.	Ergonomía Actividad Física
	Utilizar equipo adecuado considerando procedimientos adecuados para actividad física.	Condiciones Seguras de Almacenamiento y Descarga
	Toda maquinaria deberá ser operada de manera exclusiva por el personal capacitado y entrenado para su manejo. Previo al uso del montacargas se verificara el buen funcionamiento del mismo.	Manejo Seguro de Auto elevadores
	Será obligatorio el uso de casco a todo el personal que este expuesto a caídas o proyección de productos los mismos deben ser resistentes a golpes.	Uso Obligatorio de Elementos de Protección Personal

13. LISTA DE PUBLICACIÓN

USUARIO	CARGO	AREA
Guillermo Durango	Analista Sénior de Transportes	Transportes
Christian Arias	Analista Junior de Transportes	Transportes
Christian Sánchez	Analista Junior de Transportes	Transportes
Lenin Vallejo	Asistente Sénior de Transportes	Transportes
José Lozano	Asistente de Transportes	Transportes
Carolina Bustos	Asistente de Transportes	Transportes
Diana Urquizo	Asistente de Transportes	Transportes

DOCUMENTO 29:
Preparación y transferencia
de papelería

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH PA 1 001	Página: 1 de 6
Avon Ecuador	Departamento Emisor: Materiales	
PREPARACIÓN Y TRASFERENCIA DE PAPELERÍA		
Fecha de elaboración: 28/03/2013 ELABORADO POR: Jhony Recalde Materiales	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Daniel Barreno Supply Chain Beach	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Supply Cahin Ecuador

CONTENIDO

2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE.....	2
5. DEFINICIONES.....	2
6. RESPONSABILIDADES.....	2
7. CONDICIONES GENERALES.....	3
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	3
9. REFERENCIAS	5
10. REGISTROS	5
11. ANEXOS.....	5
12. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD.....	5
13. LISTA DE PUBLICACION	6

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH PA 1 001	Página: 2 de 6
PREPARACIÓN Y TRASFERENCIA DE PAPELERÍA		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	28/03/2013		Emisión inicial de procedimiento

3. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de preparación y transferencia de papelería.

4. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal del área de papelería encargada de la preparación y transferencia de papelería hacia Shipping.

5. DEFINICIONES

Folleto de Campaña.- Catálogo que indica las características del producto y precios.

Flyer.- Volante que indica alguna promoción que aplica en determinada Campaña.

Kit de Nombramiento.- Conjunto de productos y manuales que se entregan a las representantes en sus dos primeros pedidos.

Order Pick.- Solicitud de material al Almacén en sistema Wins.

Carpeta de Nombramiento.- Conjunto de manuales y documentos que se envían a las GZ para cerrar contrato con las nuevas Representantes.

6. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Líder del Área de Materiales implementar y capacitar dicho procedimiento

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH PA 1 001	Página: 3 de 6
PREPARACIÓN Y TRASFERENCIA DE PAPELERÍA		

7. CONDICIONES GENERALES

Esta área se encarga del manejo de folletos, sobres Mailing, Kits de Nombramiento, importantes, comunicados a las representantes.


8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- 8.1 Recepción de archivos de organización y distribución del material por parte de ventas y marketing
- 8.2 Order pick al Almacén solicitando el material necesario para el armado del Sobre informativo, Kits de nombramiento, Carpetas de Nombramientos.
- 8.3 Recepción de lo solicitado.
- 8.4 Ubicación del material alrededor de la banda transportadora para su armado.
- 8.5 Medición producción
- 8.6 Pasar el material armado al área de Shipping para su surtido.
- 8.7 Abrir el archivo de transferencias donde se encuentra grabado la macro para realizar el traspaso de material en sistema mediante interface.
- 8.8 Modificar el # de documento según la secuencia a seguir
- 8.9 Digitar los FS y cantidades a ser transferidas

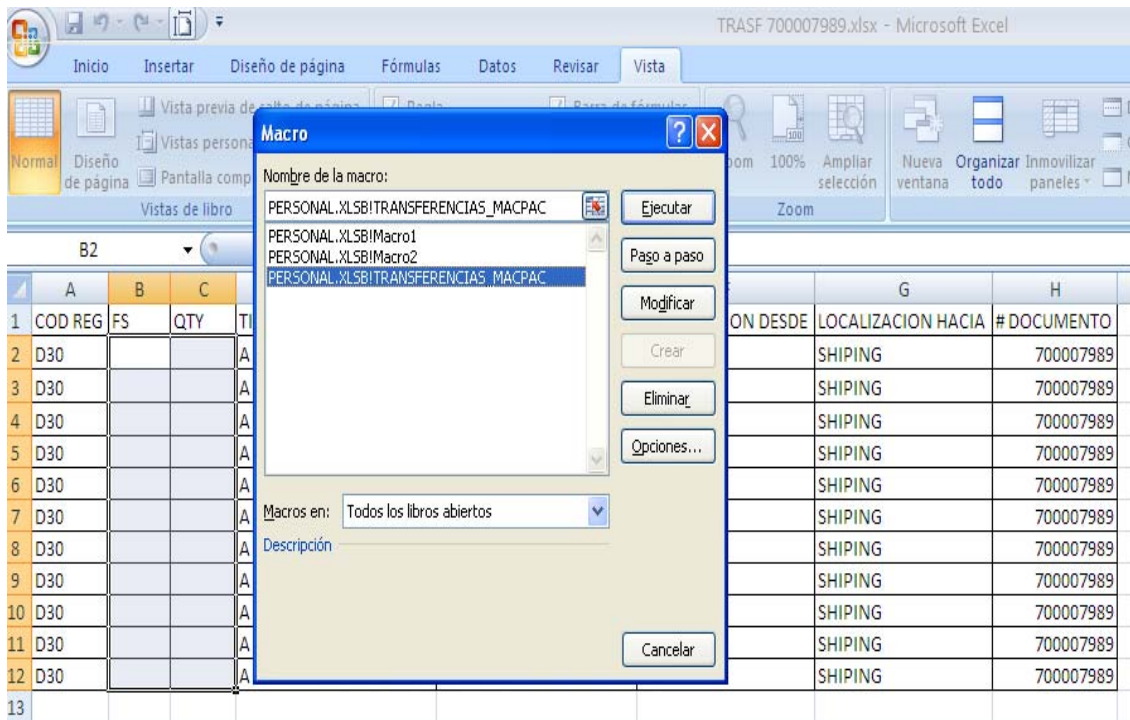
COD REG	FS	QTY	TIPO DE BALANCE DESDE	TIPO DE BALANCE HACIA	LOCALIZACION DESDE	LOCALIZACION HACIA	# DOCUMENTO
D30			A	A	STANDG	SHIPPING	700007989
D30			A	A	STANDG	SHIPPING	700007989
D30			A	A	STANDG	SHIPPING	700007989
D30			A	A	STANDG	SHIPPING	700007989
D30			A	A	STANDG	SHIPPING	700007989
D30			A	A	STANDG	SHIPPING	700007989

- 8.10 Imprimir dicho documento y adjuntarlo con el L.T.B.

- 8.11 Aplicar la macro destinada a la transferencia de material

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH PA 1 001	Página: 4 de 6

PREPARACIÓN Y TRASFERENCIA DE PAPELERÍA
--



8.12 Para enlazar la interface debemos ejecutar la recepción del formato en macpac

8.13 Abrir macpac en la opción

```

Select one of the following:

Funciones Comunes
  1. Ingeniería de Diseño


Manufactura
  8. Control de Materiales

Distribución
  23. Compras

AVON Desarrollos Locales
  50. Estimados y Trends de Ventas
  70. Procesos de Almacén

Selection or command
==> 70
  
```

8.14 Luego aplicamos la opción 1 y enter con ese paso, verificamos que los datos de la interface fueron recibidos en macpac

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH PA 1 001	Página: 5 de 6
PREPARACIÓN Y TRASFERENCIA DE PAPELERÍA		

9. REFERENCIAS

N/A






10. REGISTROS

N/A

11. ANEXOS

N/A

12. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Considere la correcta posición de cuello, espalda, piernas, antebrazos, en la silla, escritorio y/o puesto de trabajo. NO mantenga una posición estática más de 50 minutos continuos, procure realizar ejercicios de estiramiento por 5 minutos en cada interrupción de su tarea.	Ergonomía en el Puesto de Trabajo
	El personal que manipula cargas será instruido sobre la manera adecuada para efectuar las citadas operaciones con seguridad.	Ergonomía Actividad Física
	Utilizar equipo adecuado considerando procedimientos adecuados para actividad física.	Condiciones Seguras de Almacenamiento y Descarga
	Toda maquinaria deberá ser operada de manera exclusiva por el personal capacitado y entrenado para su manejo. Previo al uso del montacargas se verificara el buen funcionamiento del mismo.	Manejo Seguro de Auto elevadores
	Será obligatorio el uso de casco a todo el personal que este expuesto a caídas o proyección de productos los mismos deben ser resistentes a golpes.	Uso Obligatorio de Elementos de Protección Personal

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH PA 1 001	Página: 6 de 6
PREPARACIÓN Y TRASFERENCIA DE PAPELERÍA		

13. LISTA DE PUBLICACION

USUARIO	CARGO	AREA
Jhony Recalde	Líder Materiales	Materiales
Jose Hidalgo	Líder de Shipping	Shipping
Oscar hurtado	Líder de Despachos	Despachos

COPIA CONTROLADA

DOCUMENTO 30:

Revisión de pedidos

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH 1 002	Página: 1 de 8
Avon Ecuador	Departamento Emisor: Shipping	
REVISION DE PEDIDOS		
Fecha de elaboración: 25/10/2011 ELABORADO POR: José Luis Hidalgo Shipping	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Daniel Barreno Supply Chain Branch	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Supply Chain Ecuador

CONTENIDO

2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE.....	2
5. DEFINICIONES.....	2
6. RESPONSABILIDADES.....	3
7. CONDICIONES GENERALES.....	3
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	4
9. REFERENCIAS	7
10. REGISTROS	7
11. ANEXOS.....	7
12. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD.....	7
13. LISTA DE PUBLICACION	8

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH SP 1 002	Página: 2 de 8
REVISION DE PEDIDOS		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	25/10/2011		Emisión inicial de procedimiento
1.1	28/06/2013	6. Reponsabilidades 7. Condiciones Generales	Actualización de documento. 1. Se indica que el Operario de revisión es responsable de diligenciar el Registro de Desviaciones de Calidad. 2. Se indica el registro que debe ser llenado dejando claro en que caso hacerlo

3. OBJETIVO

Garantizar la calidad de los despachos de pedidos a nuestras representantes.

Obtener información acerca del comportamiento de la calidad de los despachos a nuestras representantes.

4. ALCANCE

Este procedimiento comprende como punto inicial el ingreso de la orden a la estación de Revisión y termina al ser inspeccionada completamente y colocada en la línea para su sellado y entrega a Despachos finalmente

5. DEFINICIONES

Picking List: Es el nombre que recibe la lista de despacho. Con base en ella se surten los productos correspondientes a un pedido

Mesa de Revisión: Estación de trabajo ocupado por un operario, el cual escanea los productos que se surtieron en un pedido específico

Clave de Mesa: Identificación alfanumérica o numérica que corresponde a un revisor para ingresar al módulo de escaneo en AIRS, el cual sirve para identificar y seguir su trabajo desde la Supervisión

Controlador de Revisión: Es la persona encargada de registrar los errores de pickeo cometidos, cambiar, corregir el error y liberar la Mesa con una clave entregada de forma única

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH SP 1 002	Página: 3 de 8
REVISION DE PEDIDOS		

6. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Coordinador y Líder de Shipping dar la instrucción de este procedimiento al personal que se desempeñe en revisión de pedidos.

Es responsabilidad del Coordinador y del Líder del área velar porque este procedimiento se cumpla.

Es responsabilidad del operario encargado del área de la revisión del despacho del pedido cumplir con los pasos aquí descritos y diligenciar el Registro de desviaciones de Calidad cada vez que se percate que existe producto con defecto.

7. CONDICIONES GENERALES

Existen cinco mesas de revisión, en las cuales se procede a la inspección de las ordenes,

funciona con sistema AIRS, y cada revisor cuenta con una clave de ingreso a la Mesa de Revisión.

Dentro del proceso de revisión los responsables deben llenar el Registro QSF EC SCH SP 1 002-2, Registro Desviaciones Calidad, en caso de que durante su trabajo identifiquen claras desviaciones de calidad en los FS escaneados.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH SP 1 002	Página: 4 de 8
REVISION DE PEDIDOS		

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

8.1 Esta revisión se realiza direccionadamente a determinadas cajas de pedido que hayan pasado por todas las estaciones de picking.

- 8.1.1 Se toma la caja desde la banda transportadora y se pone en la estación de trabajo.
- 8.1.2 Se vacía la caja en la mesa de trabajo
- 8.1.3 Escanear la etiqueta externa de la caja **y/o el picking list**
- 8.1.4 Escanear todos los productos de la caja y verificar que haya sido despachado en forma correcta producto por producto
- 8.1.5 Después del escaneo si es el caso se llena la hoja de errores con la estación que cometió el error, producto equivocado, faltantes, sobrantes comunicando al Controlador de Revisión
- 8.1.6 Colocar en forma ordenada los productos escaneados dentro de su respectiva caja
- 8.1.7 Se corrige el error en el pedido cambiando, aumentando o disminuyendo la unidad que presenta desviación cogiendo de la estación respectiva
- 8.1.8 Tomar y marcar el Picking List con el Sello del revisador .
- 8.1.9 Por último se coloca la caja nuevamente en la banda transportadora.

Nota: Si en el proceso de surtido hay un cambio de zona, hay que subrayar con resaltador donde está la zona en el Picking List. Los Picking List que tienen productos pendientes, al caer aleatoriamente en manos de un revisador, se inspeccionan normalmente y se separan, para luego ser enviados por la banda transportadora al momento de completar el pedido con el producto que faltó en la estación

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH SP 1 002	Página: 5 de 8
REVISION DE PEDIDOS		

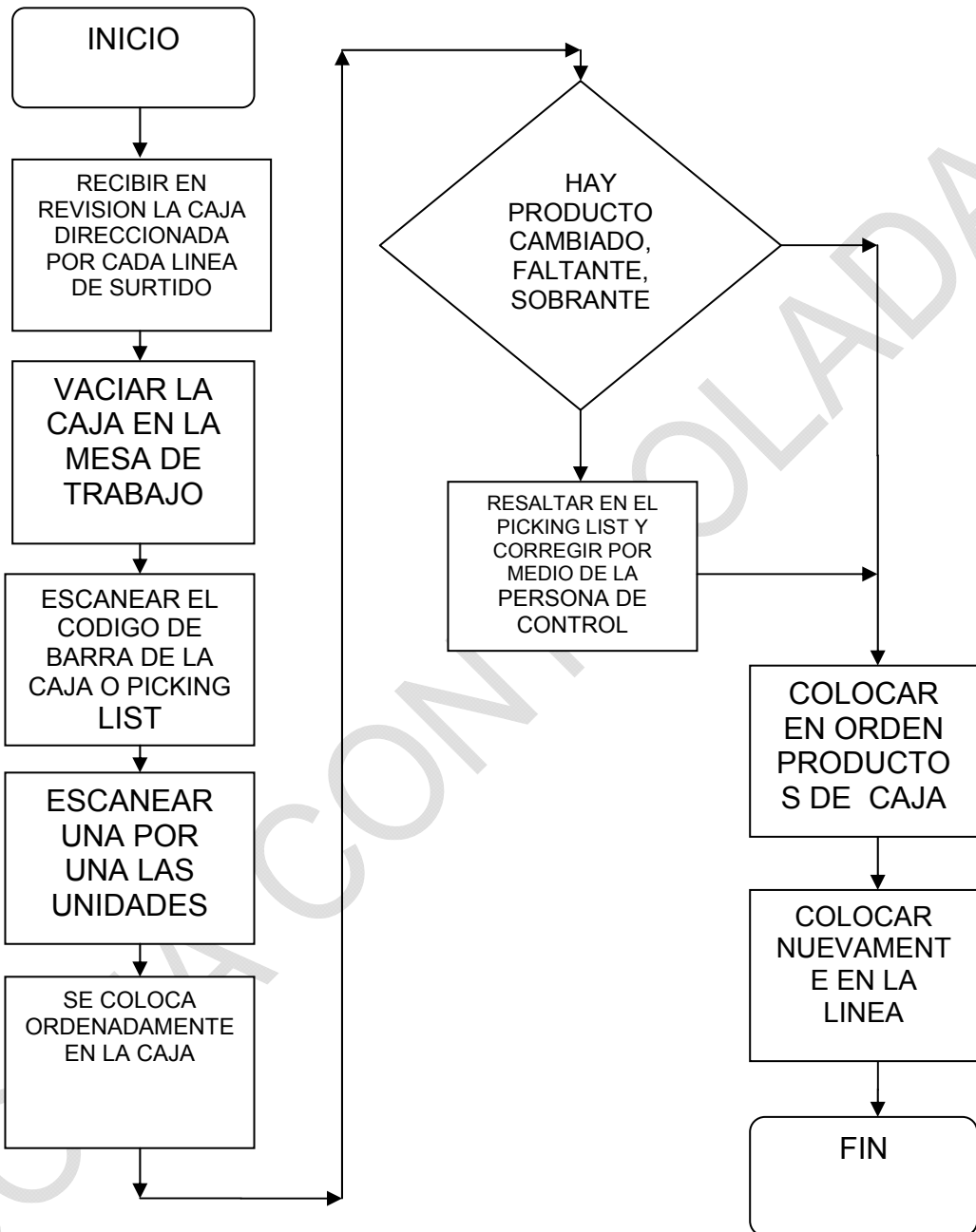
8.2 Revisión Direccionada

Es una revisión especial que se le hace a las cajas que tienen en el Picking List una especificación resaltada en la parte superior que dice ESPECIAL, SUPER ESPECIAL, PRIMER PEDIDO, CIRCULO. Esta revisión se hace una vez la caja pasa por cada una de las estaciones de picking.

Este procedimiento se realiza a los pedidos de las representantes que hicieron reclamos a las líneas de servicio al cliente en la campaña anterior; dichos reclamos se deben a inconsistencias de productos facturados y no enviados o de productos facturados enviados equivocados. En otros casos para garantizar el servicio y la calidad.

AVON the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH SP 1 002	Página: 6 de 8

REVISION DE PEDIDOS



 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH SP 1 002	Página: 7 de 8
REVISION DE PEDIDOS		

9. REFERENCIAS

N/A

10. REGISTROS






REGISTRO DE ERRORES DE PICKEO
QSF EC SCH SP 1 002- 1

REGISTRO DESVIACIONES CALIDAD
QFS EC SCH SP 1 002- 2

11. ANEXOS

N/A

12. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Considere la correcta posición de cuello, espalda, piernas, antebrazos, en la silla, escritorio y/o puesto de trabajo. NO mantenga una posición estática más de 50 minutos continuos, procure realizar ejercicios de estiramiento por 5 minutos en cada interrupción de su tarea.	Ergonomía en el Puesto de Trabajo
	El personal que manipula cargas será instruido sobre la manera adecuada para efectuar las citadas operaciones con seguridad.	Ergonomía Actividad Física
	Utilizar equipo adecuado considerando procedimientos adecuados para actividad física.	Condiciones Seguras de Almacenamiento y Descarga
	Toda maquinaria deberá ser operada de manera exclusiva por el personal capacitado y entrenado para su manejo. Previo al uso del montacargas se verificara el buen funcionamiento del mismo.	Manejo Seguro de Autoelevadores
	Será obligatorio el uso de casco a todo el personal que este expuesto a caídas o proyección de productos los mismos deben ser resistentes a golpes.	Uso Obligatorio de Elementos de Protección Personal

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.1
	QSP EC SCH SP 1 002	Página: 8 de 8
REVISION DE PEDIDOS		

13. LISTA DE PUBLICACION

USUARIO	CARGO	AREA
José Hidalgo	Líder Shipping	Shipping
Kerry Lama	Líder Shipping Line Balance	Shipping

COPIA CONTROLADA

Número de Registro:

Revisión: 1.0

Página: 1 de 2

Avon Ecuador

Departamento Emisor: SHIPPING


REGISTRO DE ERRORES DE PICKEO

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	03/10/2011		Emisión inicial de Instructivo

[illegible]

MESA #								CAMPAÑA:			
FECHA	FS	ROTO		DERRAME		OTROS			RESPONSABLE		TOTAL
		Unidades	Total	Unidades	Total	Unidades	Total	Especifique	REVISOR	CALIDAD	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>									

DOCUMENTO 31:
Ingreso y Aprobación de
Producto Cosmético

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 002	Página: 1 de 21
Avon Ecuador	Departamento Emisor: CALIDAD	
INGRESO Y APROBACION PRODUCTO TERMINADO CFT		
Fecha de elaboración: 27/08/2013 ELABORADO POR: Gabriela Pereira Calidad	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Tatiana Tapia Calidad	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Beatriz Gil Calidad

CONTENIDO

2.	REVISIÓN	2
3.	OBJETIVO	2
4.	ALCANCE	2
5.	DEFINICIONES	2
6.	RESPONSABILIDADES	5
7.	CONDICIONES GENERALES	6
8.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	8
9.	REFERENCIAS	17
10.	REGISTROS	17
11.	ANEXOS	17
12.	MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD	18
13.	LISTA DE PUBLICACION	18

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 002	Página: 2 de 21
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO CFT		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	27/08/2013		Emisión inicial de procedimiento

3. OBJETIVO

Establecer, homologar y estandarizar los lineamientos y criterios bajo los cuales se deberán muestrear e inspeccionar de manera sistemática y reproducible los productos terminados CFT, para determinar el grado de cumplimiento que estos tengan respecto de los requisitos o especificaciones previamente establecidos.

4. ALCANCE

Los criterios definidos, aplican para las actividades de recibo, muestreo e inspección de productos terminados de CFT suministrados por Filiales, CM y Vendor de manera que se pueda garantizar un muestreo e inspección estandarizados.

5. DEFINICIONES

5.1 CFT (Cosmetics, Fragrance and Toilet): Categorías de Cosmético, Fragancias y artículos de tocador.

5.2 Calidad: Es la manera en la que un producto cumple con los requisitos que fueron designados y/o determinados.

5.3 Código: Secuencia numérica que identifica un producto en Avon.

5.4 Código nuevo: Caracteriza a un producto que nunca fue suministrado en Avon. Se considera como el primer ingreso.

5.5 Defecto: Es el no cumplimiento de un requerimiento o de una expectativa de uso de un producto o servicio, incluyendo consideraciones de seguridad.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 002	Página: 3 de 21
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO CFT		

5.6 Defecto Crítico: Cualquier defecto que puede causar serio daño personal al usuario o podría significar una violación a los requerimientos regulación o políticas de Avon.

5.7 Defecto Mayor:

5.7.1 Defectos que provocan paro de línea: son aquellos que pudieran provocar paros o impactar en forma grave la eficiencia de una línea de llenado o de distribución.

5.7.2 Defectos funcionales: son aquellos que afectan o impiden el correcto ensamble o funcionamiento.

5.7.3 Defectos estéticos: son aquellos que afectan la apariencia, tal que excede los límites de la especificación o los estándares.

5.8 Defectos menores: Defecto que afecta la apariencia, pero no limita ni reduce la utilización del producto para el uso propuesto.

5.9 Especificación: Documento que establece las características, atributos, variables y demás requerimientos que debe cumplir un producto o servicio. Establece las pautas bajo las cuales se puede medir la conformidad de un producto. Incluye también el empaque a utilizar en el producto terminado, las pruebas a realizar, plano(s) de la(s) pieza(s).

5.10 Estándar: Es una muestra física representativa de los atributos requeridos de un componente o producto.

5.11 Finish Stock (FS): Es el producto terminado listo para comercialización.

5.12 Inspección por atributos: Evaluación o verificación para determinar la Conformidad o No Conformidad, basada en aspectos de tipo cualitativos.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 002	Página: 4 de 21
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO CFT		

5.13 Inspección por variables / dimensional: Evaluación o verificación para determinar Conformidad o No Conformidad, basada en aspectos de tipo cuantitativos efectuada por medio de mediciones que tienen un valor definido en la especificación.

5.14 Lote: Son todos los componentes o productos de un mismo código pertenecientes a una corrida de producción por parte del proveedor, con iguales condiciones controlables. El número de lote, es la información que permite efectuar la rastreabilidad del producto y habitualmente para Avon, corresponde al número de Recibo o Remito.

5.15 Nivel de Calidad Aceptable (NCA ó AQL, Acceptance Quality Level): Cantidad máxima de no conformidades por cada cien unidades, que para efectos de una inspección por muestreo, puede ser considerado satisfactorio como promedio del proceso.

5.16 Nivel de riesgo: Los niveles de riesgo se asignan a las categorías generales de producto con el fin de garantizar que se aplique el plan adecuado de muestreo skip-lot., los productos son clasificados en tres niveles de riesgo así:
Nivel 1: Todo producto que presente complejidad en cuanto a seguridad y/o funcionalidad será considerado de alto riesgo. **Nivel 2:** Todo producto que presente complejidad relativamente menor en cuanto a seguridad y/o funcionalidad y no sea considerado de alto riesgo será clasificado como producto de mediano riesgo. **Nivel 3:** Todo producto que presente poca o ninguna complejidad en cuanto a seguridad y/o funcionalidad y que no sea considerado de alto o mediano riesgo será clasificado como producto de bajo riesgo.

5.17 Performance del proveedor: Porcentaje de rechazo total promedio de un proveedor.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 002	Página: 5 de 21
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO CFT		

5.18 **Producto “G”:** Son aquellos productos que no son sensibles a la contaminación microbiológica.

5.19 **Producto “H”:** Producto que puede ser portador o permitir el crecimiento de microorganismos por lo tanto requiere de un periodo de tiempo para completar los análisis microbiológicos antes de su liberación.

5.20 **Proveedor actual:** Proveedor del cual se conoce su historial de calidad de suministro. Posee más de 5 entregas.

5.21 **Proveedor nuevo:** Proveedor que se desconoce su historial de calidad, no tiene datos significativos de suministro o tiene 1 año sin efectuar entregas para Avon.

5.22 **REACO:** Proceso u operativa mediante la cual, productos que tienen alguna no conformidad pueden ser convertidos en productos que cumplen con las especificaciones y estándares definidos.

5.23 **Skip Lot:** es un muestreo intermitente de lotes o una disminución de número de muestras a inspeccionar (cambio de nivel de inspección) o disminución de muestreo para análisis micro.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 INSPECTOR DE CONTROL DE CALIDAD

- Responsable de cumplir los lineamientos presentados en este procedimiento.
- Responsable de la inspección de la(s) muestra(s) y cajas máster de los productos nuevos CFT.
- Obtener el certificado analítico del Producto Terminado CFT que ingresa al CDS
- Guardar físicamente contra muestras de producto CFT y llevar un archivo de detalle de las mismas.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 002	Página: 6 de 21
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO CFT		

- Realizar el reporte mínimo de inspección.
- Informar rechazos de Producto Terminado CFT (efectivos y de reproceso).

6.2 PLANEACIÓN

- Generar las órdenes de compra para garantizar el abastecimiento de los productos terminados en el tiempo y la cantidad presupuestada.
- Mantener informada al área de Calidad en los temas relacionados con la cobertura para facilitar la priorización de las actividades de inspección.

6.3 ALMACEN

- Recibir la mercancía enviada por los proveedores.
- Verificar el cumplimiento con las normas de recibo.
- Separar e Identificar el producto que ha sido rechazado y esperar la disposición ante una destrucción o retiro del proveedor.
- Informar a Calidad Avon en caso de detectar inconsistencias en el momento del recibo de la mercancía.

6.4 REACO

- Realizar la inspección de acuerdo a las indicaciones impartidas por el Inspector de Calidad

7. CONDICIONES GENERALES

- 7.1 El personal que realiza la inspección debe contar con toda la indumentaria necesaria así como: zapatos de seguridad, chaleco, estilete de seguridad, casco y guantes.
- 7.2 Los resultados del proceso de inspección se registran en el formato QSF EC SCH QC 1 002-1 Reporte Mínimo de Inspección CFT.
- 7.3 Para trazabilidad del producto toda la información con respecto a lotes, fechas de vigencia, factura, cantidades, proveedor, estado al ingreso se registra en los Condensados mensuales de CFT.
- 7.4 La inspección de Producto Terminado CFT se realiza en el Galpón 1 de la Bodega.
- 7.5 La inspección del producto no se realiza al 100% de los ingresos, sino que se aplica SKIP LOT

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 002	Página: 7 de 21
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO CFT		

- 7.6 El procedimiento skip lot para productos CFT importados aplica según el índice de aceptación de las referencias recibidas y cuyos proveedores han entregado mínimo cinco (5) lotes diferentes los mismos que no debieron haber presentado algún tipo de desviación. Para la aplicación del SKL se toma en cuenta:
- 7.6.1 Productos nuevos (lanzamientos) deben ser inspeccionados mínimo los 5 primeros lotes, independiente del origen (Vendor o Filiales Avon).
 - 7.6.2 Referencias con un índice de aceptación mayor o igual al 98% se inspecciona 1 de cada 5 lotes recibidos se hace con tipo de inspección normal, utilizando nivel general I.
 - 7.6.3 Referencias con un índice de aceptación que sea mayor o igual a 95% y menor que 98%, se reduce nivel de inspección de Nivel General I a Nivel especial S4 (con tipo de inspección normal).
 - 7.6.4 Referencias con índice de aceptación menor que 95% se inspecciona todos los ingresos con tipo de inspección normal, utilizando nivel general I (No aplica skip lot).
- 7.7 El muestreo del producto que no ingresa por SKIP LOT se la realiza en base a la Tabla Military Standard utilizando un nivel de inspección simple normal. (ANEXO 01: Plan de Muestreo Simple).
- 7.8 La inspección de acuerdo a Military Estándar la realiza el personal de REACO con la supervisión del Inspector de Calidad.
- 7.9 Para poder realizar la aprobación del Producto Terminado CFT se debe contar con el Certificado Analítico.
- 7.10 Si al momento de realizar la inspección se detecta algún tipo de desviación con respecto al producto, esta debe ser reportada.
- 7.11 Los productos que se inspeccionen y se programen para una selección y/o reacondicionamiento, ingresan al área de REACO y se debe confirmar la corrección del defecto inicial.
- 7.12 Para los productos que presenten desviación debe ser reportada lo evidenciado y enviar la respectiva Notificación de Rechazo.
- 7.13 Los productos que son elaborados con materia prima de origen animal; deben ser sometidos a análisis microbiológicos y para poder ser aprobados cada país debe contar con los resultados de estos análisis.
- 7.14 Los análisis microbiológicos de este tipo de productos serán realizados por un solo país de CPE (Colombia, Perú y Ecuador) y el país responsable de estos análisis emitirá el certificado analítico a los otros países.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 002	Página: 8 de 21
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO CFT		

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

8.1 Aspectos generales previo al muestreo

8.1.1 El personal de Almacén recibe el producto proveniente del proveedor confirmando con la orden de compra y la factura tanto la identidad del producto como la cantidad.

8.1.2 Realiza una inspección visual a la entrega verificando que no se hayan presentado daños durante el transporte, si esto se presenta se informa vía mail a la persona responsable de Seguridad.

8.2 Plan de Muestreo:

8.2.1 Determinar número de referencias las cuales se inspeccionaran (referencias que no ingresan por Skip Lot).

8.2.2 Definir unidades a muestrear de acuerdo al ANEXO 01: Plan de Muestreo Simple.

8.3 Inspección:

8.3.1 Enviar la solicitud de inspección al área de Reaco, indicando las unidades que debe solicitar para realizar la inspección y los pallets de donde se debe tomar.

8.3.2 Dar indicaciones sobre la inspección al encargado del área de Reaco de acuerdo a los tipos de defectos que se registran en el documento **QSP EC**

8.3.3 Si existiese algún tipo de desviación en el producto el Inspector de Calidad debe categorizar el hallazgo de acuerdo al ANEXO 02: Definición de defectos y AQL's

8.3.4 El Inspector de Calidad revisa la concordancia de la vigencia del producto terminado en cuanto a la información contenida en:

- Certificado de Análisis (CoA),
- Vigencia
- Información Etiqueta Caja Máster

8.4 Decisión:

8.4.1 Una vez realizado la inspección se determina si se acepta o si se rechaza.

8.4.2 Decisión ACEPTA: Cambiar de status QA-HOLD a status AVAILABLE

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 002	Página: 9 de 21

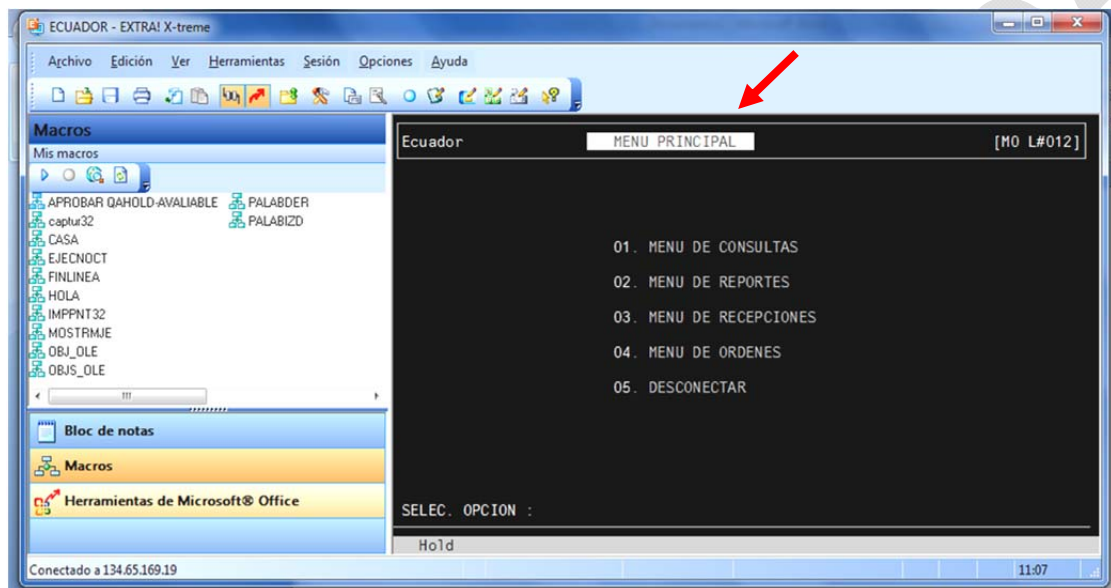
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO CFT

8.4.2.1 Para la aprobación de los productos CFT se necesita un Status 12 para verificar que el ingreso de la mercadería en almacén sea igual a la información del reporte mínimo de inspección.

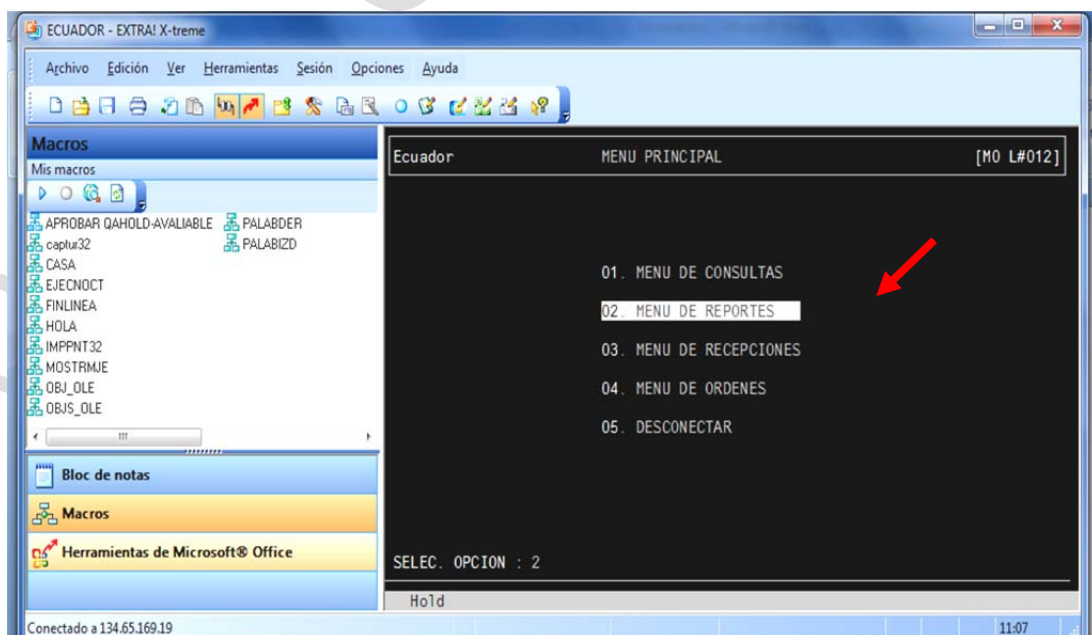
Pasos seguir:

8.4.3 Ingresamos al programa de WIMS (Extra Ecuador)

8.4.3.1 Escogemos menú principal.

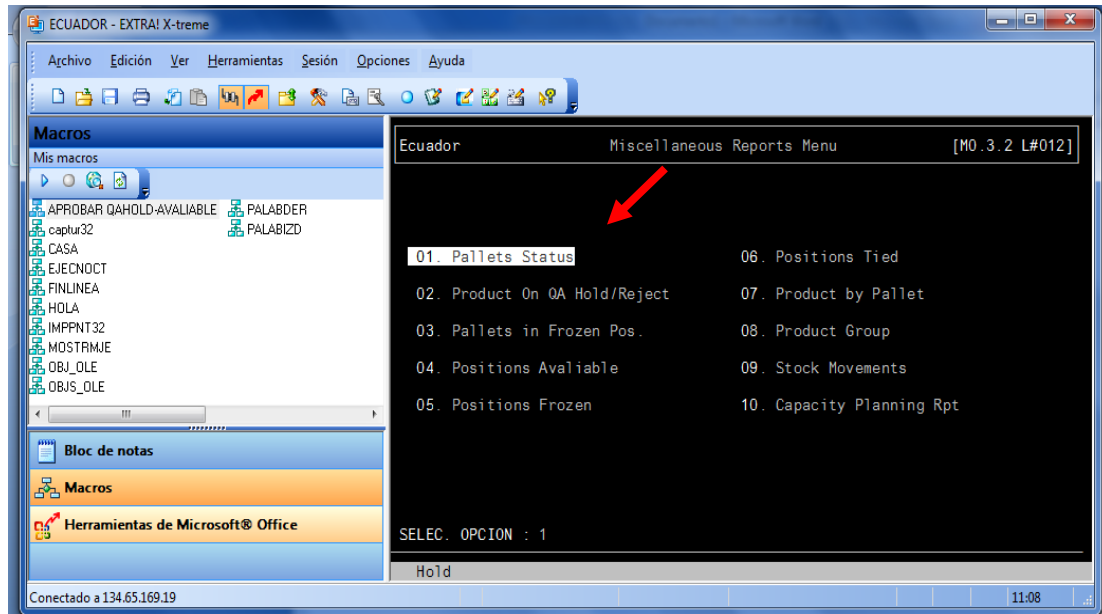


8.4.3.2 Seleccionamos la opción 2 del Menú de Reportes

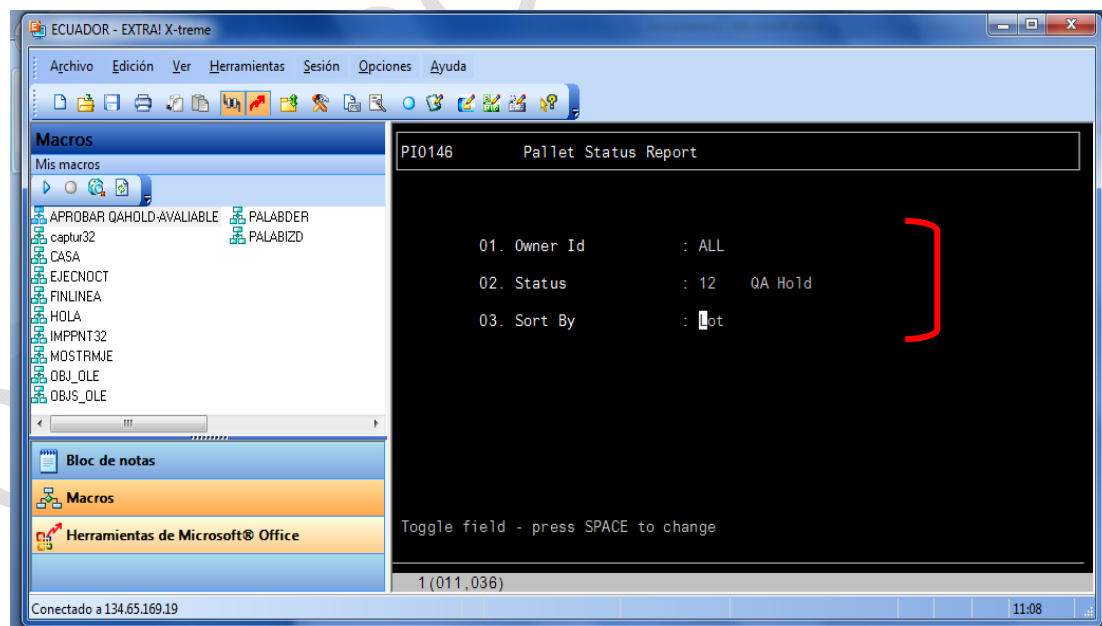


 <p>the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 002	Página: 10 de 21
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO CFT		

8.4.3.3 En el menú seleccionamos la opción 1 del Pallets Status

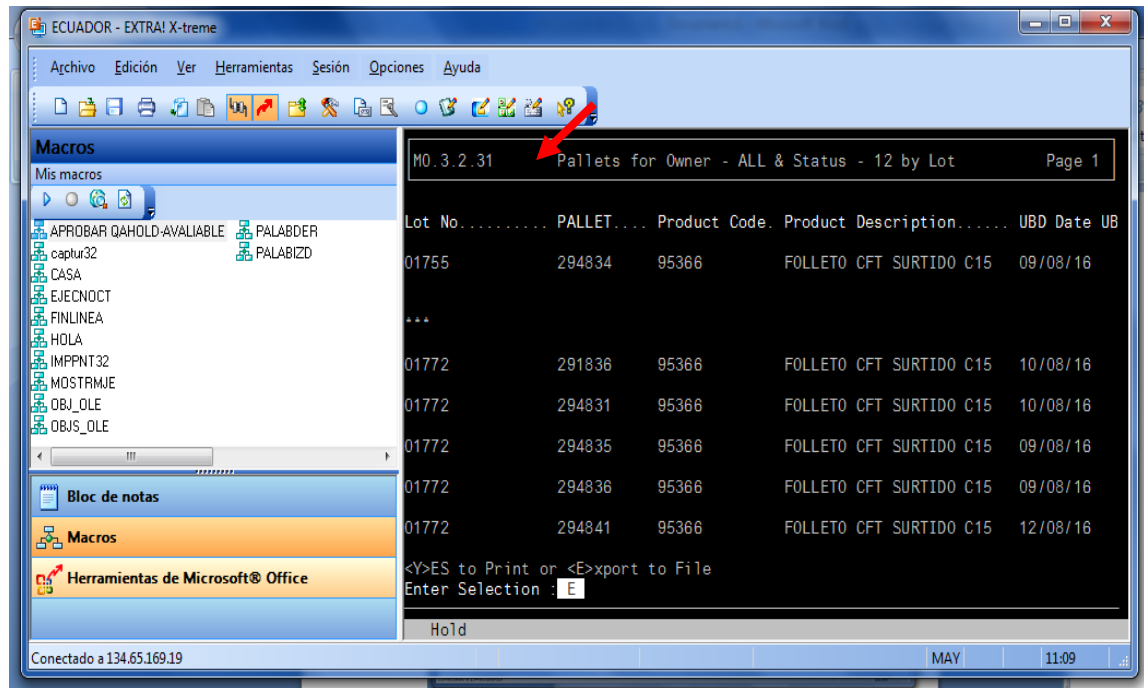


8.4.3.4 Se ingresa los datos para poder descargar la información actualizada.



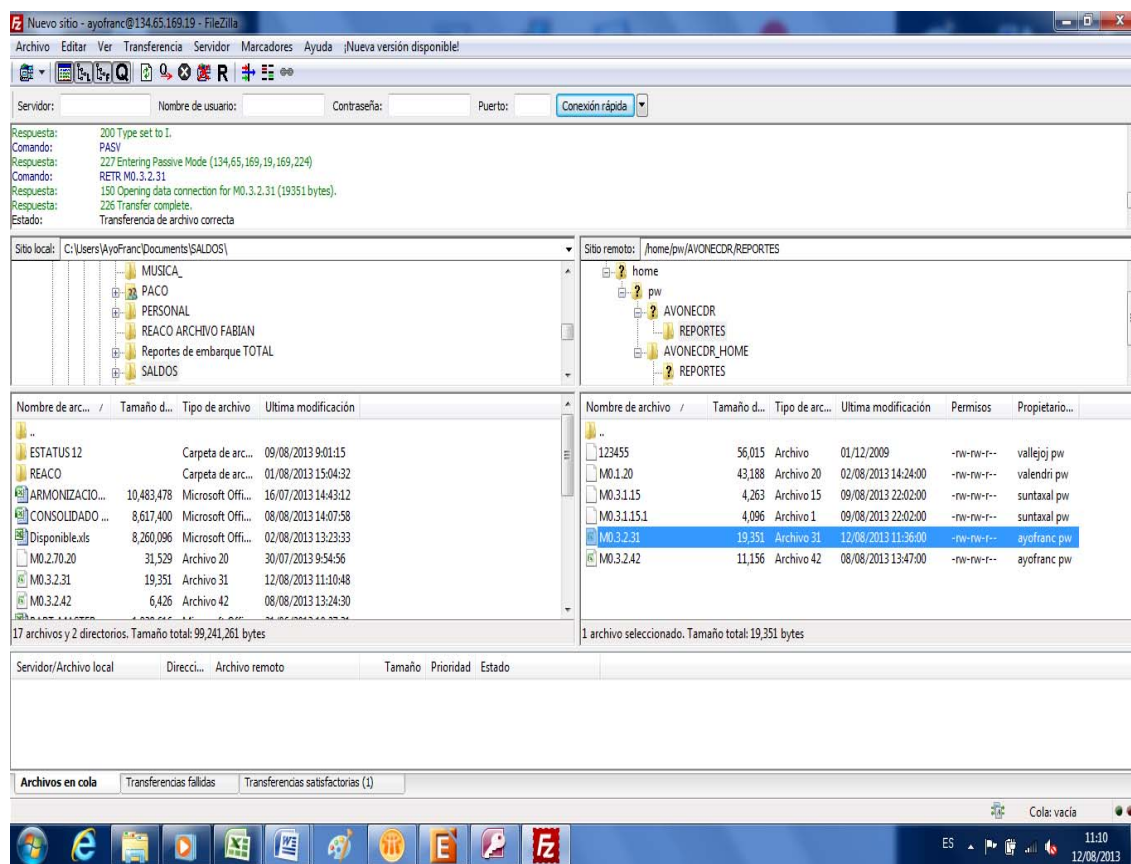
 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 002	Página: 11 de 21
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO CFT		

8.4.3.5 Se despliega la información de los productos ingresados en almacén.

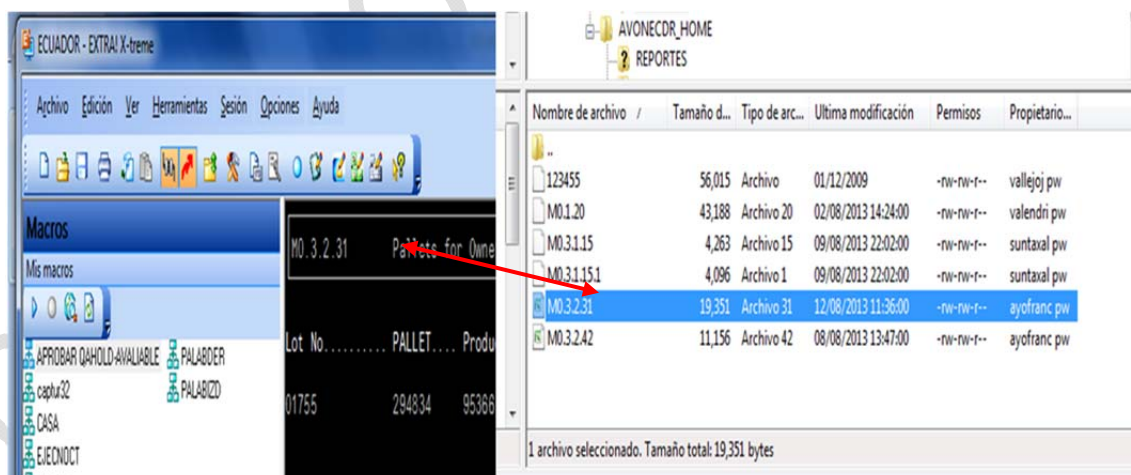


8.4.4 Ingresamos al sistema FileZila para extraer la información requerida (status 12)

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 002	Página: 12 de 21
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO CFT		



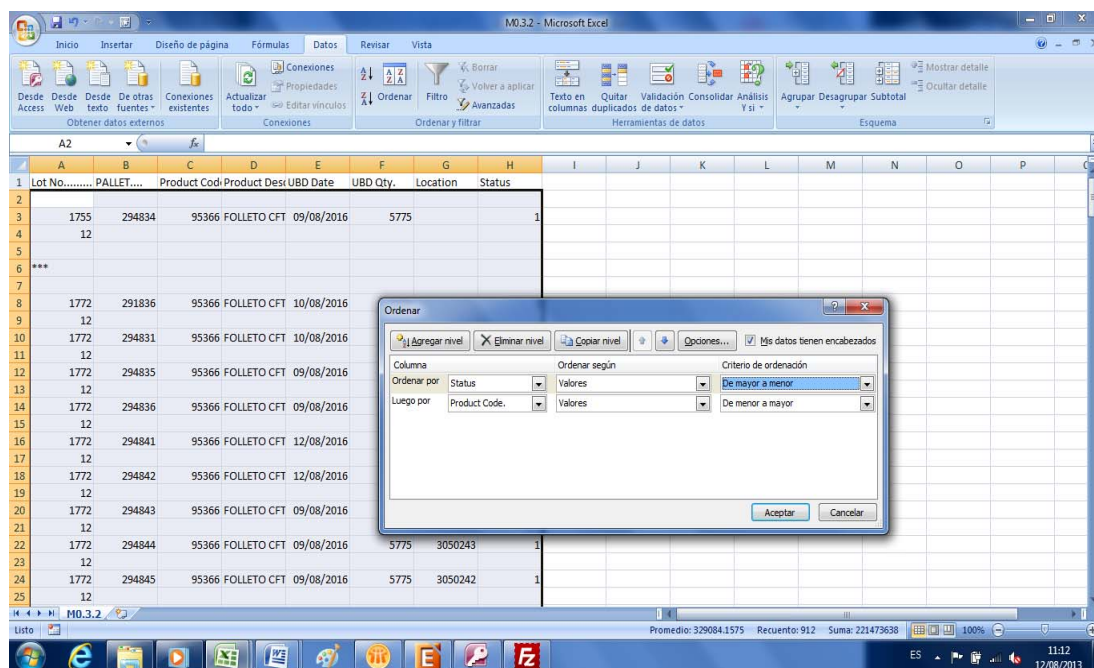
8.4.4.1 Se deja correr el programa el cual contiene la información requerida (status 12)



8.4.4.2 Se descarga un status 12, se da formato al documento y se ordena según el lote y CODE producto.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 002	Página: 13 de 21

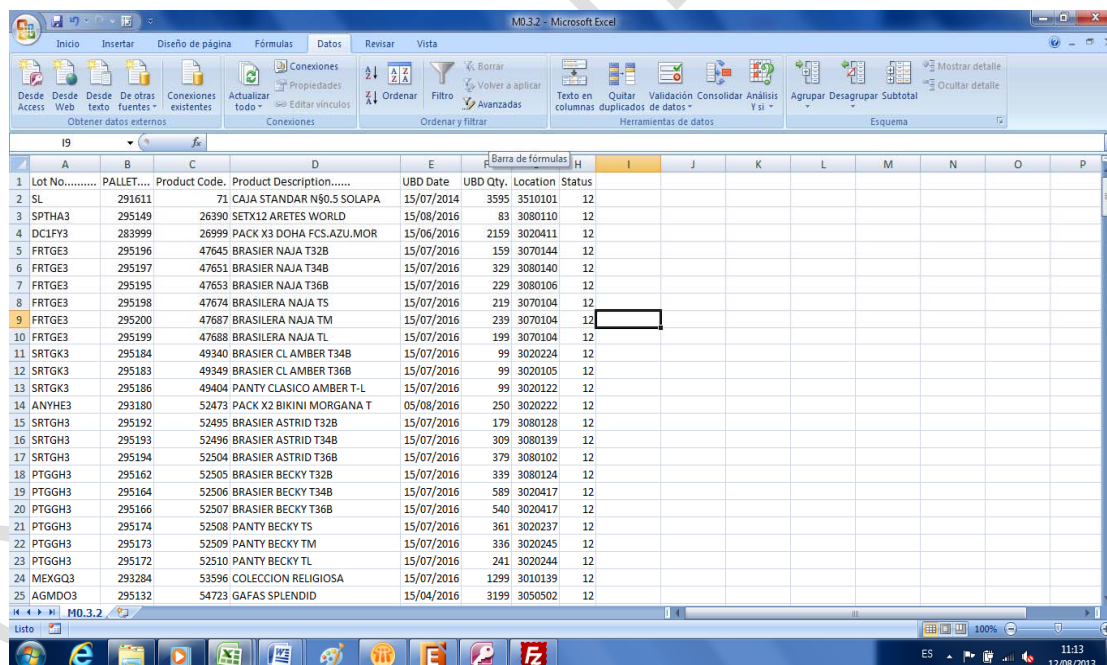
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO CFT



The screenshot shows an Excel spreadsheet with a table of product data. A 'Ordenar' (Sort) dialog box is open, indicating sorting by 'Status' (De mayor a menor) and 'Product Code' (De menor a mayor).

Lot No.	PALLET	Product Code	Product Description	UBD Date	UBD Qty.	Location	Status
1755	294834	95366	FOLLETO CFT	09/08/2016	5775		1
12							
1772	291836	95366	FOLLETO CFT	10/08/2016			
12							
1772	294831	95366	FOLLETO CFT	10/08/2016			
12							
1772	294835	95366	FOLLETO CFT	09/08/2016			
12							
1772	294836	95366	FOLLETO CFT	09/08/2016			
12							
1772	294841	95366	FOLLETO CFT	12/08/2016			
12							
1772	294842	95366	FOLLETO CFT	12/08/2016			
12							
1772	294843	95366	FOLLETO CFT	09/08/2016			
12							
1772	294844	95366	FOLLETO CFT	09/08/2016	5775	3050243	1
12							
1772	294845	95366	FOLLETO CFT	09/08/2016	5775	3050242	1
12							

8.4.4.3 Se selección a solo los productos de CFT que constan el documento los demás se eliminan y se imprime.



The screenshot shows a large Excel spreadsheet with a table of product data. The table includes columns for Lot No., PALLET, Product Code, Product Description, UBD Date, UBD Qty., Location, and Status.

Lot No.	PALLET	Product Code	Product Description	UBD Date	UBD Qty.	Location	Status
SL	291611	71	CAJA STANDAR N60.5 SOLAPA	15/07/2014	3595	3510101	12
SPTHA3	295149	26390	SETX12 ARETES WORLD	15/08/2016	83	3080110	12
DCIFY3	283999	26999	PACK X3 DOHA FCS.AZU.MOR	15/06/2016	2159	3020411	12
FRTGE3	295196	47645	BRASIER NAJA T32B	15/07/2016	159	3070144	12
FRTGE3	295197	47651	BRASIER NAJA T34B	15/07/2016	329	3080140	12
FRTGE3	295195	47653	BRASIER NAJA T36B	15/07/2016	229	3080106	12
FRTGE3	295198	47674	BRASILERA NAJA TS	15/07/2016	219	3070104	12
FRTGE3	295200	47687	BRASILERA NAJA TM	15/07/2016	239	3070104	12
FRTGE3	295199	47688	BRASILERA NAJA TL	15/07/2016	199	3070104	12
SRTGK3	295184	49340	BRASIER CL AMBER T34B	15/07/2016	99	3020224	12
SRTGK3	295183	49349	BRASIER CL AMBER T36B	15/07/2016	99	3020105	12
SRTGK3	295186	49404	PANTY CLASICO AMBER T-L	15/07/2016	99	3020122	12
ANYHE3	293180	52473	PACK X2 BIKINI MORGANA T	05/08/2016	250	3020222	12
SRTGH3	295192	52495	BRASIER ASTRID T32B	15/07/2016	179	3080128	12
SRTGH3	295193	52496	BRASIER ASTRID T34B	15/07/2016	309	3080139	12
SRTGH3	295194	52504	BRASIER ASTRID T36B	15/07/2016	379	3080102	12
PTGGH3	295162	52505	BRASIER BECKY T32B	15/07/2016	339	3080124	12
PTGGH3	295164	52506	BRASIER BECKY T34B	15/07/2016	589	3020417	12
PTGGH3	295166	52507	BRASIER BECKY T36B	15/07/2016	540	3020417	12
PTGGH3	295174	52508	PANTY BECKY TS	15/07/2016	361	3020237	12
PTGGH3	295173	52509	PANTY BECKY TM	15/07/2016	336	3020245	12
PTGGH3	295172	52510	PANTY BECKY TL	15/07/2016	241	3020244	12
MEXGQ3	293284	53596	COLECCION RELIGIOSA	15/07/2016	1299	3010139	12
AGMDO3	295132	54723	GAFAS SPLENDID	15/04/2016	3199	3050502	12

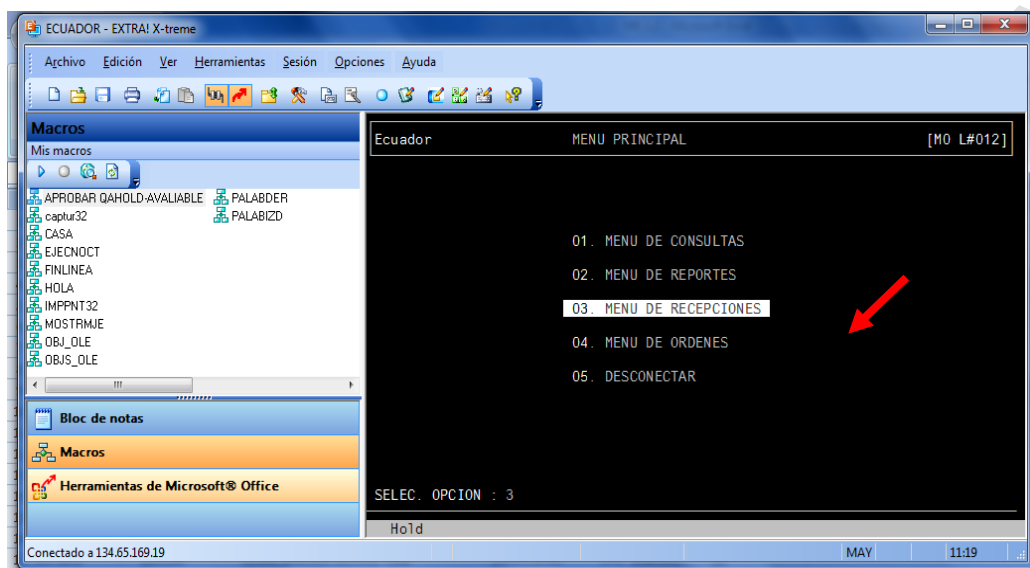
8.4.4.4 Se realiza el cuadro entre la información del reporte mínimo y el Status 12, en las que coincidan el código, lote y cantidad de los productos CFT ingresados.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 002	Página: 14 de 21
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO CFT		

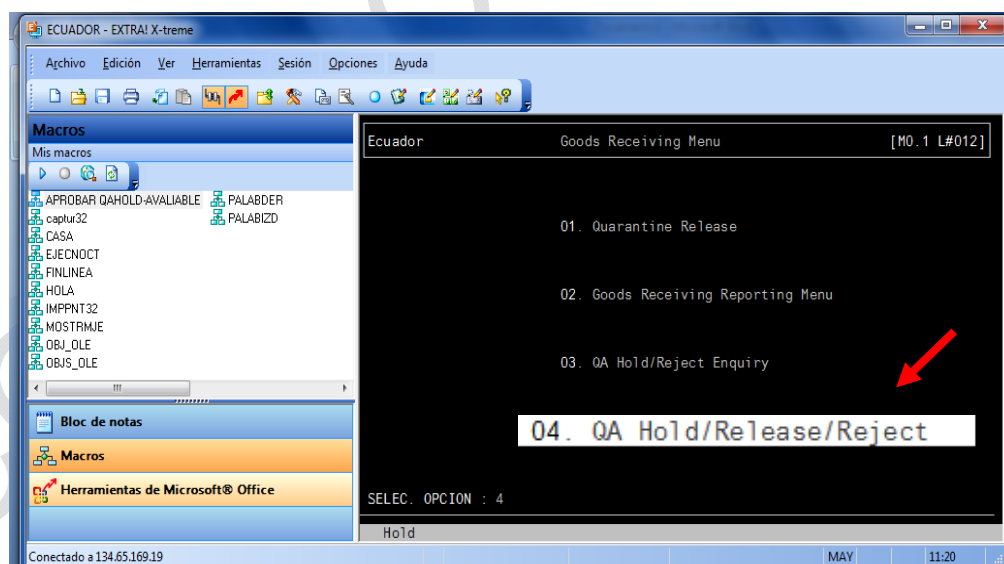
Para la realizar la aprobación de los productos una vez verificada la información se toma el pallet que se va aprobar.

8.4.5 Regresamos al menú principal del programa de WIMS (Extra Ecuador)

8.4.5.1 Seleccionamos el menú de recepciones (opción 3).

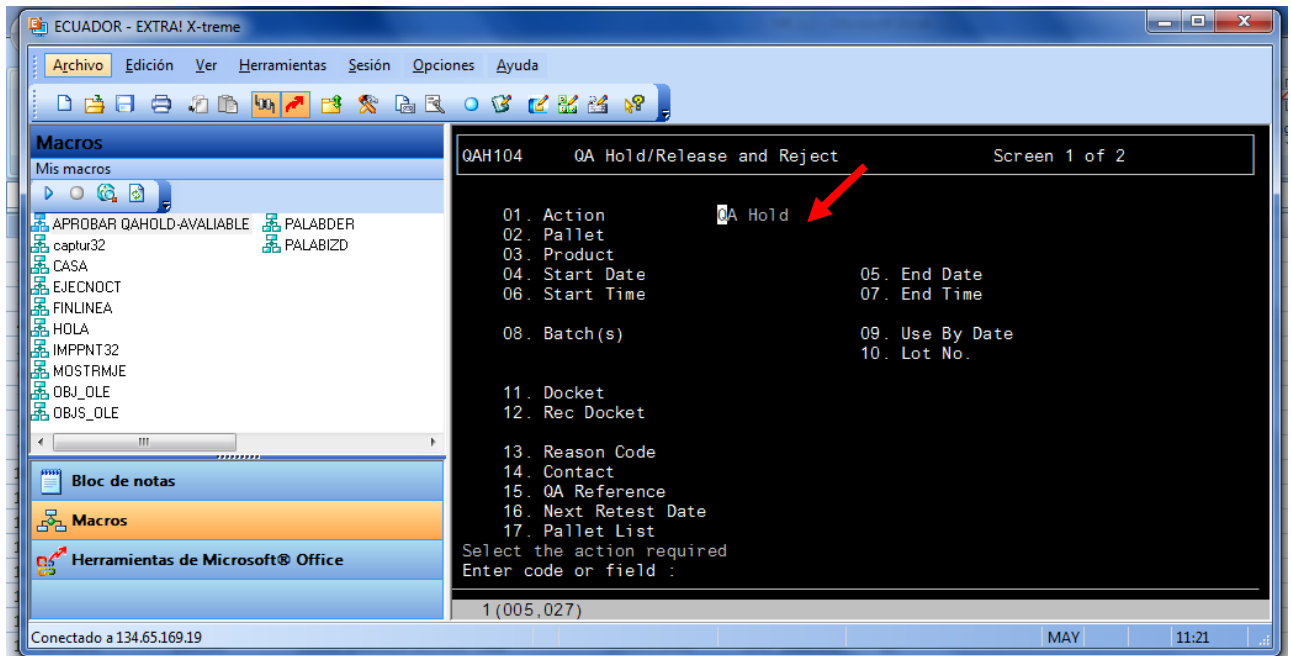


8.4.5.2 Seleccionamos QA Hold (opción 4)

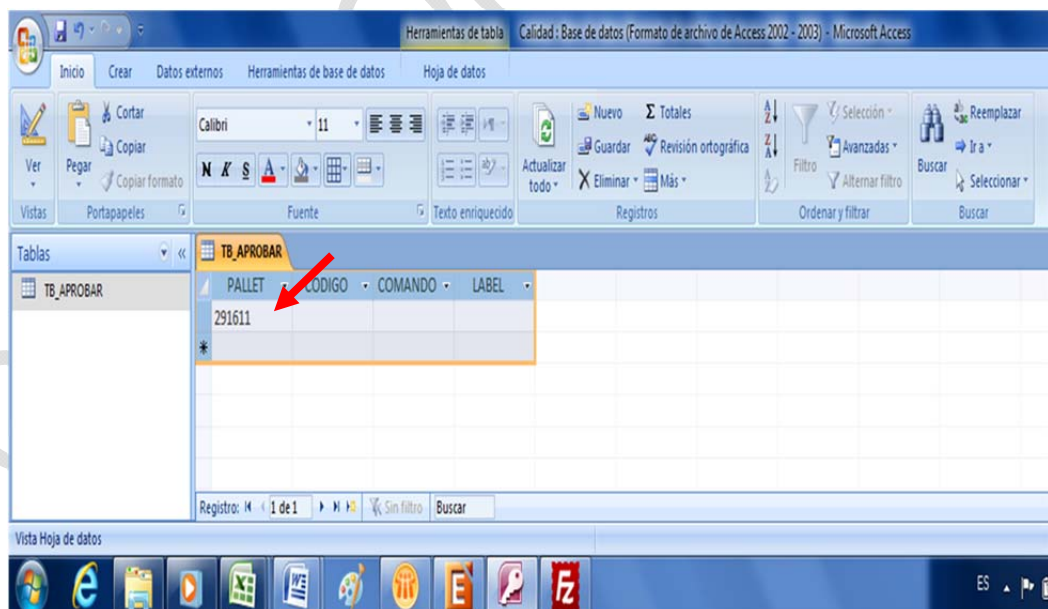


 <p>the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 002	Página: 15 de 21
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO CFT		

8.4.5.3 En la opción 01 Action ingresamos QA Hold

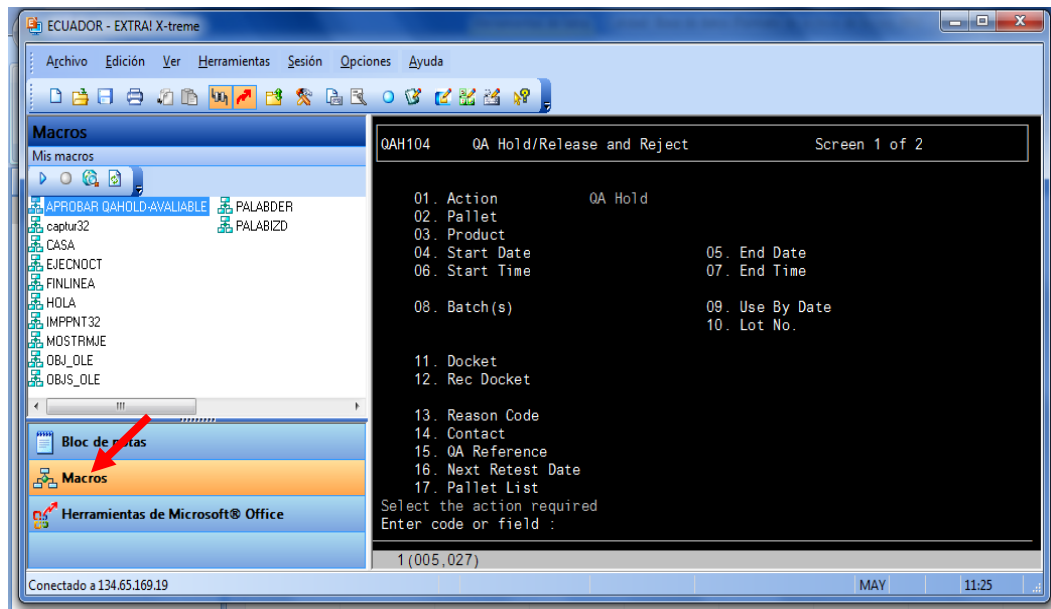


8.4.5.4 Ingresamos a Mi Pc, disco local C (C:\ExtraShip) y abrimos el archivo Access (calidad) Ingresamos los números de pallet que se van a aprobar.



8.4.5.5 Regresamos al programa WIMS (Extra Ecuador) e ingresamos a MACROS/APROBAR QAHOLD-AVALIABLE.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro: QSP EC SCH QC 1 002	Revisión: 1.0 Página: 16 de 21
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO CFT		



8.4.5.6 Se deja que corra el programa hasta que aparezca una ventana con la Aprobación.

8.4.6 Decisión RECHAZA: No Cambiar de status QA-HOLD

8.4.6.1 Reportar la desviación detectada a Planning, Mercadeo CFT (Product Head CFT), Monitoreo y a proveedor (Filial o CM) si la disposición es aprobar se cambia de status al producto; caso contrario se emite la respectiva Notificación de Rechazo de acuerdo al Instructivo **QAI LA 012 Reporte de producto no conforme – Sharepoint** y el producto debe ser debidamente identificado (RECHAZADO) y ser almacenado hasta tener la disposición de destrucción.

8.4.7 Decisión REACONDICIONAMIENTO: Cambiar de status QA-HOLD a status AVAILABLE para que el área de Reaco pueda solicitar la mercadería para realizar reacondicionamiento.

8.4.7.1 Enviar mail de Reacondicionamiento en donde se indica: FS, Descripción, Lote, pallets, Cantidad por pallets, Cantidad a muestrear, UBD y motivo de reacondicionamiento.

8.4.7.2 Al haber culminado el Reacondicionamiento el Inspector de Calidad debe realizar la revisión del producto acondicionado y como constancia debe registrar el OK en el Formato **QSF EC SCH 1 001-1 Hoja de Control diario de PT reacondicionado por personal Avon**

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 002	Página: 17 de 21
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO CFT		

8.4.7.2 El producto aprobado regresa al disponible en el sistema y se entrega físicamente al Almacén.

9. REFERENCIAS

9.1 Military Standard (Sampling procedures and tables for inspection by attributes)

MIL-STD-105E

10. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición
QSF EC SCH RC 1 001- 1	Hoja de Control diario de PT reacondicionado por personal Avon	Área de Reaco	Asistente Reaco	Indefinido		
QSF EC SCH QC 1 002-1	Reporte Mínimo de Inspección	Área de Calidad	Inspector Calidad	Indefinido		
N/A	Condensados Embarques CFT	Área de Calidad	Inspector Calidad	Indefinido		






11. ANEXOS

Anexo 01: Plan de muestreo Simple

Anexo 02: Definición de defectos y AQL's

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 002	Página: 18 de 21
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO CFT		

12. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Considere la correcta posición de cuello, espalda, piernas, antebrazos, en la silla, escritorio y/o puesto de trabajo. NO mantenga una posición estática más de 50 minutos continuos, procure realizar ejercicios de estiramiento por 5 minutos en cada interrupción de su tarea.	Ergonomía en el Puesto de Trabajo
	El personal que manipula cargas será instruido sobre la manera adecuada para efectuar las citadas operaciones con seguridad.	Ergonomía Actividad Física
	Utilizar equipo adecuado considerando procedimientos adecuados para actividad física.	Condiciones Seguras de Almacenamiento y Descarga
	Toda maquinaria deberá ser operada de manera exclusiva por el personal capacitado y entrenado para su manejo. Previo al uso del montacargas se verificara el buen funcionamiento del mismo.	Manejo Seguro de Auto elevadores
	Será obligatorio el uso de casco a todo el personal que este expuesto a caídas o proyección de productos los mismos deben ser resistentes a golpes.	Uso Obligatorio de Elementos de Protección Personal

13. LISTA DE PUBLICACION

USUARIO	CARGO	AREA
Francisco Ayo	Inspector Calidad CFT	Calidad
Juan Alvarez	Inspector Calidad Shipping	Calidad
Edwin Páez	Inspector Calidad BCFT	Calidad
Tatiana Tapia	Líder Calidad	Calidad
Gabriela Pereira	Analista Calidad	Calidad
Javier Colcha	Líder Ajustes-Reaco	Ajustes - Reaco
Armando Chachapoya	Asistente Reaco	Reaco

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 002	Página: 19 de 21

INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO CFT

ANEXO 01: Plan de muestreo Simple

Plan de Muestreo	Tipo de Código	Subclasificación del proveedor	Inspección Atributos (tamaño de muestra)			Inspección Variables y/o Funcional	
			Tamaño de Lote	Letra de Inspección (Nivel I)	Tamaño de muestra a tomar	Letra de Inspección (Nivel S1)	Tamaño de muestra a tomar
(A) Proveedores Nuevos	Códigos nuevos de proveedores nuevos	Todos	2 a 8	A	2	A	2
			9 a 15	A	2	A	2
			16 a 25	B	3	A	2
			26 a 50	C	5	A	2
			51 a 90	C	5	B	3
			91 a 150	D	8	B	3
			151 a 280	E	13	B	3
			281 a 500	F	20	B	3
			501 a 1.200	G	32	C	5
			1.201 a 3.200	H	50	C	5
			3.201 a 10.000	J	80	C	5
			10.001 a 35.000	K	125	C	5
			35.001 a 150.000	L	200	D	8
			150.001 a 500.000	M	315	D	8
			500.001 o más	N	500	D	8
(B) Proveedores Actuales	Códigos Subsecuente	Subclasificación del proveedor		Número de muestras FIJO		Letra de Inspección (Nivel S3)	Tamaño de muestra a tomar
		0.00 - 2.99% de rechazos		8		B	3
		3.00 - 4.99% de rechazos		13		B	3
		5.00 - 6.99% de rechazos		20		B	3
		7.00 - 8.99% de rechazos		32		C	5
		Más de 9.00% de rechazos		50		C	5
REACO	Todos	Todos	Tamaño de Lote	Tamaño de muestra a tomar			
			2 a 90	5			
			91 a 500	13			
			501 o más	32			


INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO CFT

[illegible]

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 002	Página: 21 de 21
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO CFT		

ANEXO 02: Definición de defectos y AQL's

Defecto	Definición	AQL's	
		Componentes	Prod. Terminados
Crítico	Cualquier defecto que puede causar serio daño personal al usuario o podría significar una violación de requerimientos de regulación o políticas de Avon.	0.0	0.0
Mayor	- Defectos que provocan paro de Línea: son aquellos que pudieran provocar paros o impactar en forma grave la eficiencia de una línea de llenado o de distribución.	0.10	0.10
	- Defectos Funcionales: son aquellos que afectan o impiden el correcto ensamble o funcionamiento.	0.4 (válvulas y vidrio) 0.65 (otros)	0.0 (todos) 0.4 (hogar cerámicos y vidrios, CFT vidrios) 0.65 (Otros CFT, OTC y Wellness, hogar metálicos y plásticos) 1.50 (otros)
	- Defectos Estéticos: Son aquellos que afectan la apariencia, tal que excede los límites de la especificación o los estándares.	1.0 (componente sin decorar) 1.5 (componente decorado)	1.0 (producto sin decorar) 1.5 (producto decorado, cosméticos, OTC y Wellness, joyería) 2.5 (otros)
Menor	Defecto que afecta la apariencia, pero no limita ni reduce la utilización del producto para el uso propuesto.	4.0	4.0 2.5 CFT

 the company for women	FORMATO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 0.1
	QSF EC SCH RC 1 001-1	Página: 1 de 1
Avon Ecuador	Departamento Emisor: REACO	
Formato Hoja de Control diario de PT reacondicionado por personal de Avon		
Fecha de elaboración: 17/04/2012 ELABORADO POR: Javier Colcha Ajustes	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Tatiana Tapia / Daniel Barreno Control de Calidad / Supply Chain	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Branch CPE

HOJA DE CONTROL DIARIO DE PT REACONDICIONADO POR PERSONAL DE AVON													
FECHA DE INGRESO	FSC	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD RECIBIDA		LOCALIDAD	ACTIVIDAD	MUESTRA PATRÓN	CANTIDAD REACONDICIONADA	CANTIDAD DESTRUCC	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE REACO	CALIDAD	
			N° CAJAS	UNDS								CUMPLE	REVISOR

SIMBOLOGÍA

1.- TERMOENCOGIDO
2.- CÓDIGO DE BARRAS

3.- NSO
4.- TEXTO LEGAL

5.- SELLADO LENCERÍA
6.- LIMPIEZA

7.- RETIRO INSERTO
8.- SELECCIÓN

9.- ETIQUETA MASTER
10.- DLC

11.- UBD
12.- OTROS (detallar)

Avon Quality Control
REPORTE MINIMO DE INSPECCIÓN - CFT

FECHA DE LLEGADA:

FACTURA:

OSF EC SCH OC 1 002-1

No.

PROVEEDOR	FACTURA	CODIGO	DESCRIPCION	LOTE	CANTIDAD FACTURA (unid)	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA MAXIMA de RECEPCION	CANTIDAD MUESTREADA (unid) ATRIBUTOS	MUESTRA PARA C.DE.C	REACONDIC.	DESTRUCCION	DISPOSICION	NOVEDAD	INSPECCION	TOP 10

OBSERVACIONES: Embarque revisado y aprobado, muestreo aleatorio según Nivel I y SKL sin novedad.

Elaborado e Inspeccionado por:
Inspector CFT

Aprobado por:
Analista Q.C.

DOCUMENTO 32:
Ingreso y Aprobación de
Producto No Cosmético

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 001	Página: 1 de 24
Avon Ecuador	Departamento Emisor: CALIDAD	
INGRESO Y APROBACION PRODUCTO TERMINADO BCFT		
Fecha de elaboración: 02/09/2013 ELABORADO POR: Gabriela Pereira Calidad	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Tatina Tapia Calidad	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Beatriz Gil Calidad

CONTENIDO

2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE	2
5. DEFINICIONES	2
6. RESPONSABILIDADES	5
7. CONDICIONES GENERALES	7
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	10
9. REFERENCIAS	20
10. REGISTROS	20
11. ANEXOS	20
12. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD	21
13. LISTA DE PUBLICACION	21

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 001	Página: 2 de 24
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO BCFT		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	02/09/2013		Emisión inicial de procedimiento

3. OBJETIVO

Establecer, homologar y estandarizar los lineamientos y criterios bajo los cuales se deberán muestrear e inspeccionar de manera sistemática y reproducible los productos terminados BCFT, para determinar el grado de cumplimiento que estos tengan respecto de los requisitos o especificaciones previamente establecidos.

4. ALCANCE

Los criterios definidos, aplican para las actividades de recibo, muestreo e inspección de productos terminados de BCFT suministrados por Filiales, Proveedores Internacionales y proveedores Locales; de manera que se pueda garantizar un muestreo e inspección estandarizados.

5. DEFINICIONES

5.1 BCFT (Beyond Cosmetics, Fragrance and Toilet) o Fashion & Home: Categorías que comprenden Lencería, Moda, Accesorios, Hogar (Decoración, Juguetes, Artículos eléctricos, Menaje, Textil, etc), Joyas, Bienestar y Dispositivos Médicos.

5.1 Calidad: Es la manera en la que un producto cumple con los requisitos que fueron designados y/o determinados.

5.2 Código: Secuencia numérica que identifica un producto en Avon.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 001	Página: 3 de 24
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO BCFT		

5.3 Código nuevo: Caracteriza a un producto que nunca fue suministrado en Avon. Se considera como el primer ingreso.

5.4 Defecto: Es el no cumplimiento de un requerimiento o de una expectativa de uso de un producto o servicio, incluyendo consideraciones de seguridad.

5.5 Defecto Crítico: Cualquier defecto que puede causar serio daño personal al usuario o podría significar una violación a los requerimientos regulación o políticas de Avon.

5.6 Defecto Mayor:

5.7.1 Defectos que provocan paro de línea: son aquellos que pudieran provocar paros o impactar en forma grave la eficiencia de una línea de llenado o de distribución.

5.7.2 Defectos funcionales: son aquellos que afectan o impiden el correcto ensamble o funcionamiento.

5.7.3 Defectos estéticos: son aquellos que afectan la apariencia, tal que excede los límites de la especificación o los estándares.

5.7 Defectos menores: Defecto que afecta la apariencia, pero no limita ni reduce la utilización del producto para el uso propuesto.

5.8 Especificación: Documento que establece las características, atributos, variables y demás requerimientos que debe cumplir un producto o servicio. Establece las pautas bajo las cuales se puede medir la conformidad de un producto. Incluye también el empaque a utilizar en el producto terminado, las pruebas a realizar, plano(s) de la(s) pieza(s).

5.9 Estándar: Es una muestra física representativa de los atributos requeridos de un componente o producto.

5.10 Finish Stock (FS): Es el producto terminado listo para comercialización.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 001	Página: 4 de 24
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO BCFT		

5.11 Inspección por atributos: Evaluación o verificación para determinar la Conformidad o No Conformidad, basada en aspectos de tipo cualitativos.

5.12 Inspección por variables / dimensional: Evaluación o verificación para determinar Conformidad o No Conformidad, basada en aspectos de tipo cuantitativos efectuada por medio de mediciones que tienen un valor definido en la especificación.

5.13 Lote: Son todos los componentes o productos de un mismo código pertenecientes a una corrida de producción por parte del proveedor, con iguales condiciones controlables. El número de lote, es la información que permite efectuar la rastreabilidad del producto y habitualmente para Avon, corresponde al número de Recibo o Remito.

5.14 Nivel de Calidad Aceptable (NCA ó AQL, Acceptance Quality Level): Cantidad máxima de no conformidades por cada cien unidades, que para efectos de una inspección por muestreo, puede ser considerado satisfactorio como promedio del proceso.

5.15 Nivel de riesgo: Los niveles de riesgo se asignan a las categorías generales de producto con el fin de garantizar que se aplique el plan adecuado de muestreo skip-lot., los productos son clasificados en tres niveles de riesgo así:
Nivel 1: Todo producto que presente complejidad en cuanto a seguridad y/o funcionalidad será considerado de alto riesgo. **Nivel 2:** Todo producto que presente complejidad relativamente menor en cuanto a seguridad y/o funcionalidad y no sea considerado de alto riesgo será clasificado como producto de mediano riesgo. **Nivel 3:** Todo producto que presente poca o ninguna complejidad en cuanto a seguridad y/o funcionalidad y que no sea

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 001	Página: 5 de 24
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO BCFT		

considerado de alto o mediano riesgo será clasificado como producto de bajo riesgo.

5.16 Performance del proveedor: Porcentaje de rechazo total promedio de un proveedor.

5.17 Proveedor actual: Proveedor del cual se conoce su historial de calidad de suministro. Posee más de 5 entregas.

5.18 Proveedor nuevo: Proveedor que se desconoce su historial de calidad, no tiene datos significativos de suministro o tiene 1 año sin efectuar entregas para Avon.

5.19 REACO: Proceso u operativa mediante la cual, productos que tienen alguna no conformidad pueden ser convertidos en productos que cumplen con las especificaciones y estándares definidos.

5.20 Skip Lot: es un muestreo intermitente de lotes o una disminución de número de muestras a inspeccionar (cambio de nivel de inspección) o disminución de muestreo para análisis micro.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 INSPECTOR DE CONTROL DE CALIDAD

- Responsable de cumplir los lineamientos presentados en este procedimiento.
- Responsable de la inspección de la(s) muestra(s) y cajas máster de los productos BCFT.
- Obtener el Reporte de SGS del producto BCFT
- Obtener Ficha técnica del producto BCFT para realizar la inspección
- Solicitar a Almacén las unidades del producto que ingresó el día anterior para que puedan ser inspeccionadas de acuerdo a los pallets dispuesto por Almacén

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 001	Página: 6 de 24
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO BCFT		

- Realizar el reporte mínimo de inspección.
- Informar rechazos de Producto Terminado BCFT (efectivos y de reproceso).
-

6.2 SOURCING

- Seleccionar y evaluar los proveedores de BCFT.
- Desarrollar el producto y adaptarlo a la cadena de suministro.
- Realizar las evaluaciones técnicas previas a los productos (pruebas de uso) o pruebas de transporte (cuando apliquen).
- Notificar oportunamente a Control Calidad cualquier cambio que se apruebe en productos o proveedores en los que por motivos de abastecimiento se deba realizar esta aprobación.
- Garantizar la disponibilidad de la documentación necesaria para la realización de la inspección (fichas técnicas, muestras físicas, reportes SGS).
- Dar pronta respuesta ante Notificaciones de Rechazo enviados por detección de desviaciones.
- .

6.3 ALMACEN

- Recibir la mercancía enviada por los proveedores.
- Verificar el cumplimiento con las normas de recibo.
- Separar e Identificar el producto que ha sido rechazado y esperar la disposición ante una destrucción o retiro del proveedor.
- Informar a Calidad Avon en caso de detectar inconsistencias en el momento del recibo de la mercancía.
- Entregar las muestras de producto solicitadas por calidad con un acta de entrega recepción.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 001	Página: 7 de 24
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO BCFT		

6.4 REACO

-Realizar la inspección de acuerdo a las indicaciones impartidas por el Inspector de Calidad.

-Realizar reacondicionamientos de producto de acuerdo a las indicaciones impartidas por el Inspector de Calidad.

7. CONDICIONES GENERALES

- 7.1 El personal que realiza la inspección debe contar con toda la indumentaria necesaria así como: zapatos de seguridad, chaleco, estilete de seguridad, casco y guantes.
- 7.2 Para saber que productos ingresarán a la Bodega se debe revisar todos los mails cuyo subject indique "Carga"; en los mismos se encontrará la lista de embarque y las facturas de cada proveedor; para las recepciones locales no se reciben mails indicando la carga que arribará a la Bodega; sino que se receptorá la guía de remisión cuando el proveedor se encuentre en la Bodega.
- 7.3 Los resultados del proceso de inspección se registran en el formato QSF EC SCH QC 1 001-1 Reporte Mínimo de Inspección BCFT.
- 7.4 Para trazabilidad del producto toda la información con respecto a lotes, fechas de vigencia, factura, cantidades, proveedor, estado al ingreso se registra en los Condensados mensuales de BCFT.
- 7.5 La inspección de Producto Terminado BCFT se realiza en la oficina de Calidad; salvo los productos que son considerados dentro de la línea de Electrodomésticos y movimiento (motocicletas).
- 7.6 Para poder realizar la inspección del producto se solicita ficha técnica y reporte SGS que corresponda al lote que ha arribado a la bodega.
- 7.7 La inspección del producto no se realiza al 100% de los ingresos, sino que se aplica SKIP LOT
- 7.8 La metodología de skip lot aplica para productos BCFT cuyos proveedores tengan un 99% o más de índice de aceptación de lotes.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 001	Página: 8 de 24
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO BCFT		

- 7.9 De la mercadería que se debe inspeccionar se realiza la solicitud a Almacén de una unidad para realizar la inspección.
- 7.10 Si el reporte de SGS está en PASS o PASS AVON ACCEPTED, se verifica cuales son las desviaciones reportadas y se las compara con las desviaciones detectadas en el momento de la inspección.
- 7.11 Si se evidencia algún tipo de defecto en la unidad; solicitar 10 unidades adicionales y verificar defecto que se encuentre.
- 7.12 El muestreo del producto que no ha sido inspeccionado por SGS y que es solicitado por Sourcing se realice la inspección Local se la realiza en base a la Tabla Military Standard utilizando un nivel de inspección II. (ANEXO 01:Niveles de Inspección).
- 7.13 La inspección de acuerdo a Military Estándar o la selección al 100% la realiza el personal de REACO con la supervisión del Inspector de Calidad.
- 7.14 Los productos que se inspeccionen y se programen para una selección y/o reacondicionamiento, ingresan al área de REACO y se debe confirmar la corrección del defecto inicial.
- 7.15 Para los productos que presenten desviación después de una selección 100%; debe ser reportado lo evidenciado y enviar la respectiva Notificación de Rechazo.
- 7.16 El producto rechazado debe ser separado y semaforizado y quedar almacenado hasta que Sourcing emita el comunicado que debe ser destruido siempre y cuando la nota de crédito emitida por el proveedor se haga llegar al departamento de Calidad.
- 7.17 Cuando el ingreso sea de un proveedor Local, solo se deberá inspeccionar el producto que corresponda a un proveedor de Producción Local más no se deberá inspeccionar el producto que sea proveniente a un Bróker.
- 7.18 Para la inspección de Producto Local F&H y P&I, Calidad Local Inspecciona productos de Folleto con nivel II, y los resultados se reportan a Sourcing Local.
- 7.19 Si el reporte sobrepasa los AQL se eleva al S&Q, y la decisión final será comunicado al área de Sourcing

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 001	Página: 9 de 24
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO BCFT		

7.20 Se sigue el mismo proceso para muestras de conferencia.

7.21 Productos electrodoméstico, calidad solo verifica parte estética, funcional con respecto al encendido. Si el electrodoméstico viene con sello de garantía ese producto no se inspecciona. Porque de lo contrario se perdería la garantía ofrecida.

7.22 El reporte de la Inspección (SGS) debe estar en: PASS, PASS W/ TETS IN PROGRESS, Avon Accepted- Pass Record o Avon Accepted- Fail Record con la aprobación de S&Q.

7.23 Si se detecta un defecto Crítico, se realizara Inspección Nivel II y se reportaran los resultados a Sourcing Local y a S&Q, para tomar una decisión y esta será comunicada al área comercial.

7.24 Si se detecta defectos mayores o menores no reportados por SGS, se consulta a Sourcing Local, si el defecto es tolerable Sourcing aprueba, si se tienen dudas se consulta a S&Q y el área dará la disposición, en caso de que no se acepte y se ponga en riesgo el producto en el campo Sourcing expone el tema y posibles soluciones al área comercial.

7.25 Los productos que se detectan con problemas de funcionamiento, deberán de ser inspeccionados con nivel II, si se determina que dicho defecto excede AQLs. De inmediato, si el desarrollo es regional, clúster o local se debe de informar al PD, S&Q y TS para realizar los cambios respectivos con el producto y parar el flow del producto con marketing hasta que el defecto sea corregido y tengamos el producto rediseñado y que cumpla con las exigencias requeridas por Avon.

7.26 Sea el caso que S&Q autorice a Sourcing realizar un embarque sin inspección por premuras con el tiempo de importación. Sourcing deberá solicitar al área de calidad realizar una inspección de origen local con nivel II para que se tenga un reporte de respaldo sobre el lote importado. Cabe detallar que S&Q toma estas decisiones cuando se realiza una evaluación del histórico del producto y performance del proveedor.

7.27 La comunicación sobre el problema de calidad será informado al área de Marketing o Ventas cuando Calidad, Sourcing y S&Q tenga clara la solución sobre el producto. El área responsable de informar será Sourcing.

7.28 Se sigue el mismo proceso para muestras de conferencia.

7.30 Los análisis de calidad con respecto a los productos de F&H se revisaran de manera objetiva basándonos en el manual de defectos.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 001	Página: 10 de 24
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO BCFT		

7.31 Los productos de kids se inspeccionan siempre en origen, no se dan excepciones y el reporte siempre debe de estar en PASS.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

8.1 Aspectos generales previo al muestreo

- 8.1.1 El personal de Almacén recibe el producto proveniente del proveedor confirmando con la orden de compra y la factura tanto la identidad del producto como la cantidad.
- 8.1.2 Realiza una inspección visual a la entrega verificando que no se hayan presentado daños durante el transporte, si esto se presenta se informa vía mail a la persona responsable de Seguridad.
- 8.1.3 Cuando arribe un proveedor Local (Producción Nacional) deberá llamar por radio al Inspector de Calidad para la revisión de la mercadería y la entrega de la copia de la guía de remisión

8.2 Plan de Muestreo:

- 8.2.1 Determinar las referencias las cuales se inspeccionaran (referencias que no ingresan por Skip Lot).
- 8.2.2 Solicitar a Almacén una unidad de cada una de las referencias que no entraron por SKL .

8.3 Inspección:

- 8.3.1 Revisar el producto físico, realizar lectura de código de barras para comprobar que el Fs designado se encuentra atado a la descripción del producto y la interpretación del lote.
- 8.3.2 Solicitar reporte SGS y ficha técnica previo a realizar la inspección de la unidad del FS a evaluarse
- 8.3.3 El área de calidad solicita una unidad del lote ingresado y verifica el producto vs especificación técnica, verificando características, etiquetas y funcionalidad.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 001	Página: 11 de 24
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO BCFT		

8.3.4 Cuando Sourcing solicite una inspección Local o una reinspección verificar de acuerdo a Military Standard cuantas unidades deben ser inspeccionadas y Enviar la solicitud de inspección al área de Reaco, indicando las unidades que debe solicitar para realizar la inspección y los pallets de donde se debe tomar.

8.3.5 Dar indicaciones sobre la inspección al encargado del área de Reaco de acuerdo a los tipos de defectos que se registran en el documento QSM EC SCH QA 1 004 Manual de Defectos

8.3.6 Si existiese algún tipo de desviación en el producto el Inspector de Calidad debe determinar el AQL de acuerdo al ANEXO 02: Definición de defectos y AQL's

8.3.4 El Inspector de Calidad revisa la concordancia de la vigencia del producto terminado en cuanto a la información contenida en:

- Vigencia
- Información Etiqueta Caja Máster

8.4 Decisión:

8.4.1 Una vez realizado la inspección se determina si se acepta o si se rechaza el producto.

8.4.2 Decisión ACEPTA: Cambiar de status QA-HOLD a status AVAILABLE

8.4.2.1 Para la aprobación de los productos BCFT se necesita un Status 12 para verificar que el ingreso de la mercadería en almacén sea igual a la información proporcionada en las facturas

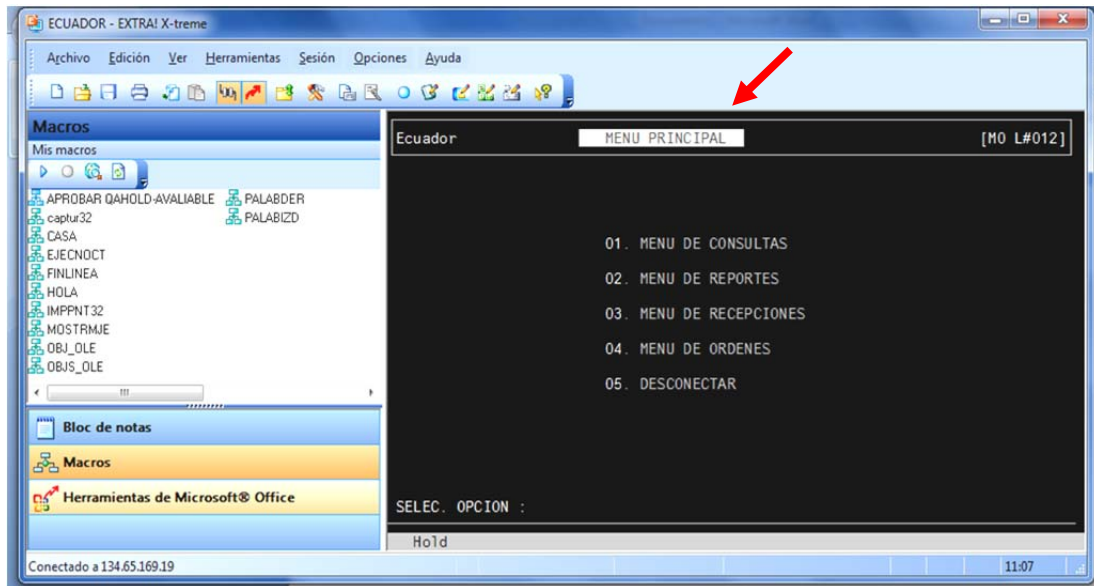
Pasos seguir:

8.4.3 Ingresamos al programa de WIMS (Extra Ecuador)

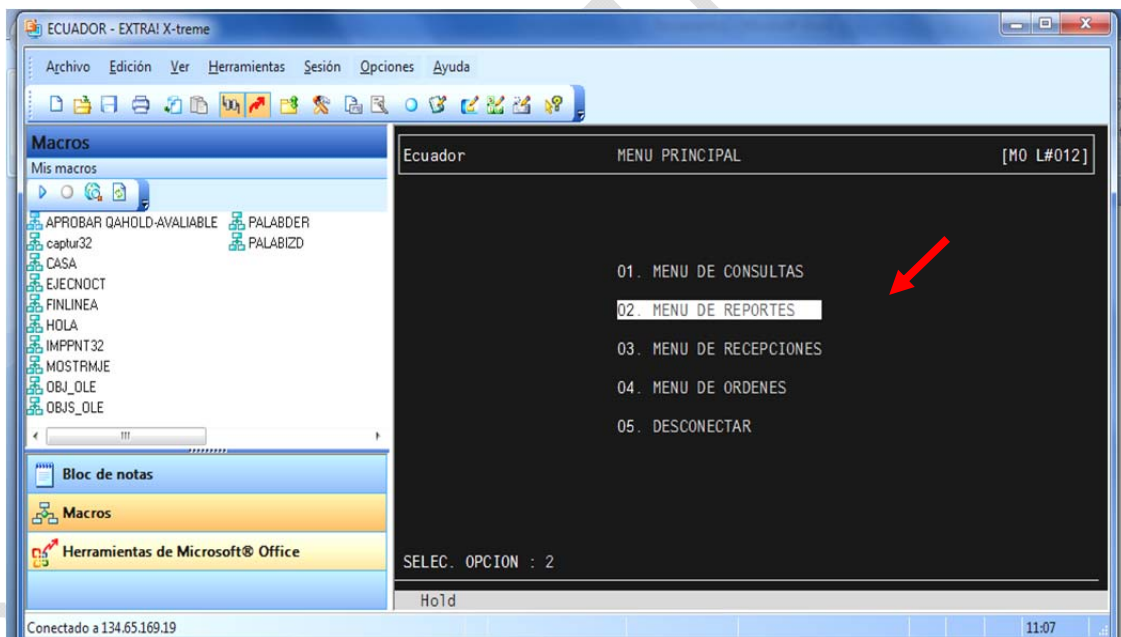
8.4.3.1 Escogemos menú principal.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 001	Página: 12 de 24

INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO BCFT



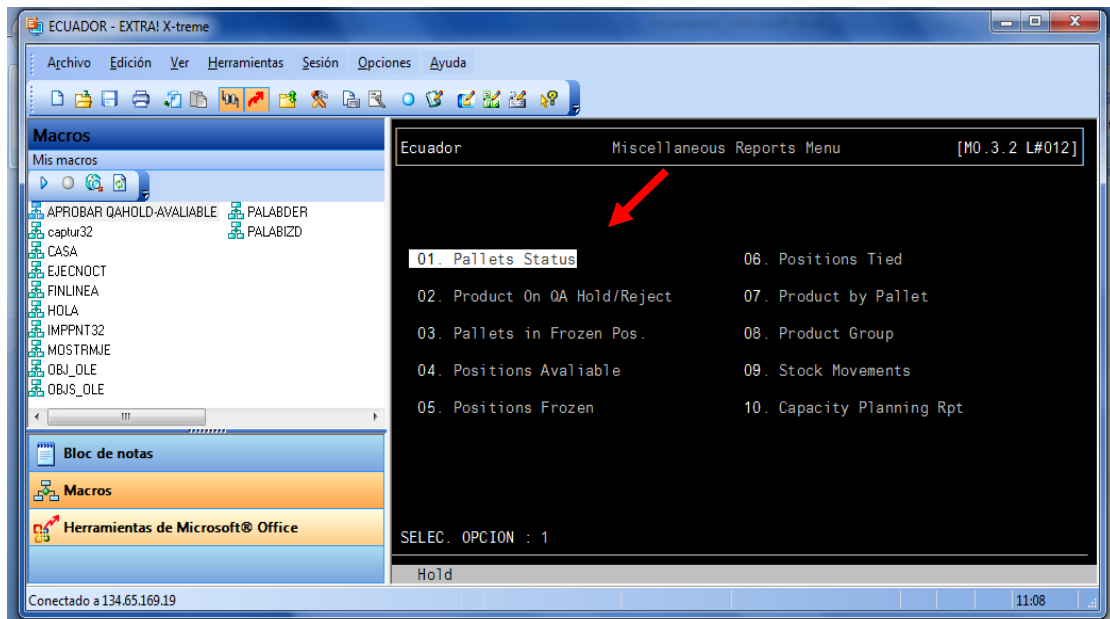
8.4.3.2 Seleccionamos la opción 2 del Menú de Reportes



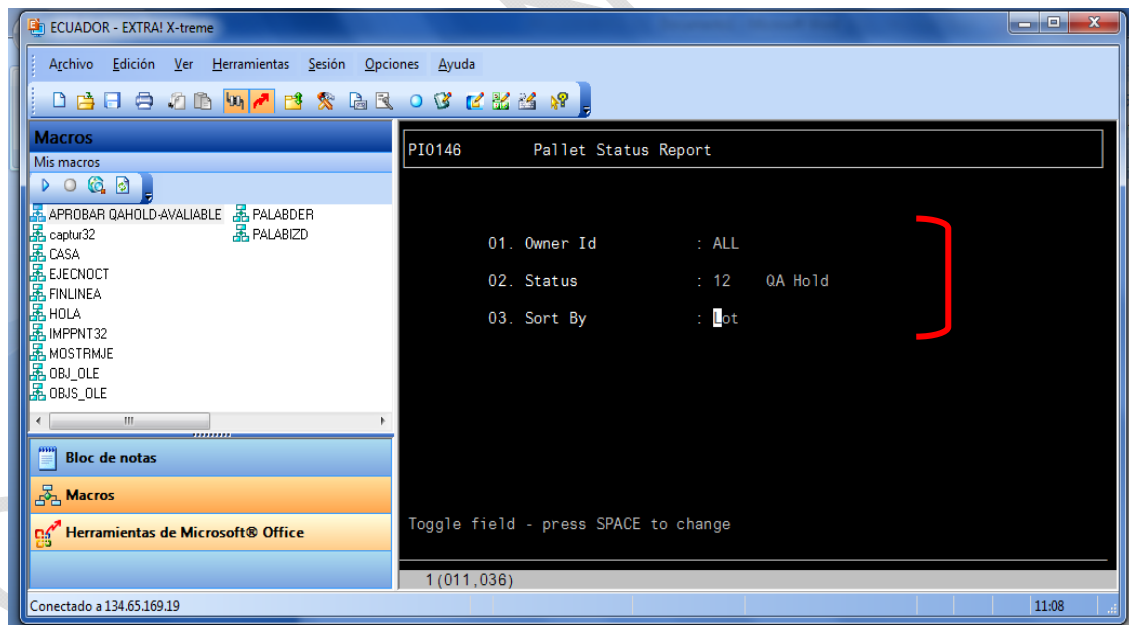
8.4.3.3 En el menú seleccionamos la opción 1 del Pallets Status

 <p>the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 001	Página: 13 de 24

INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO BCFT



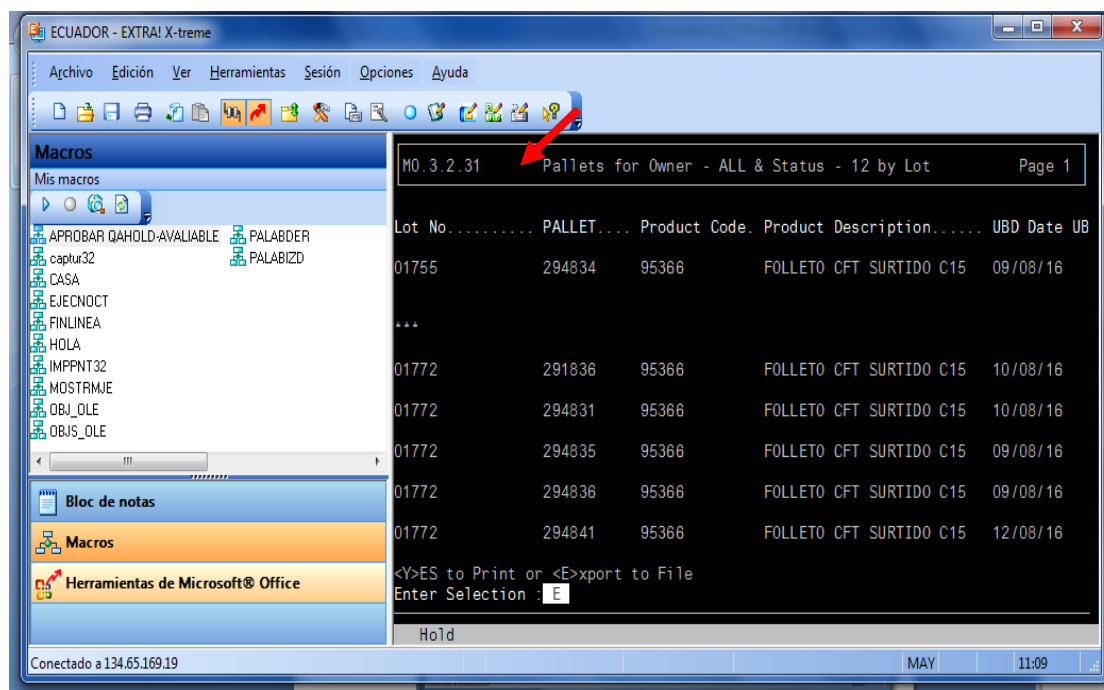
8.4.3.4 Se ingresa los datos para poder descargar la información actualizada.



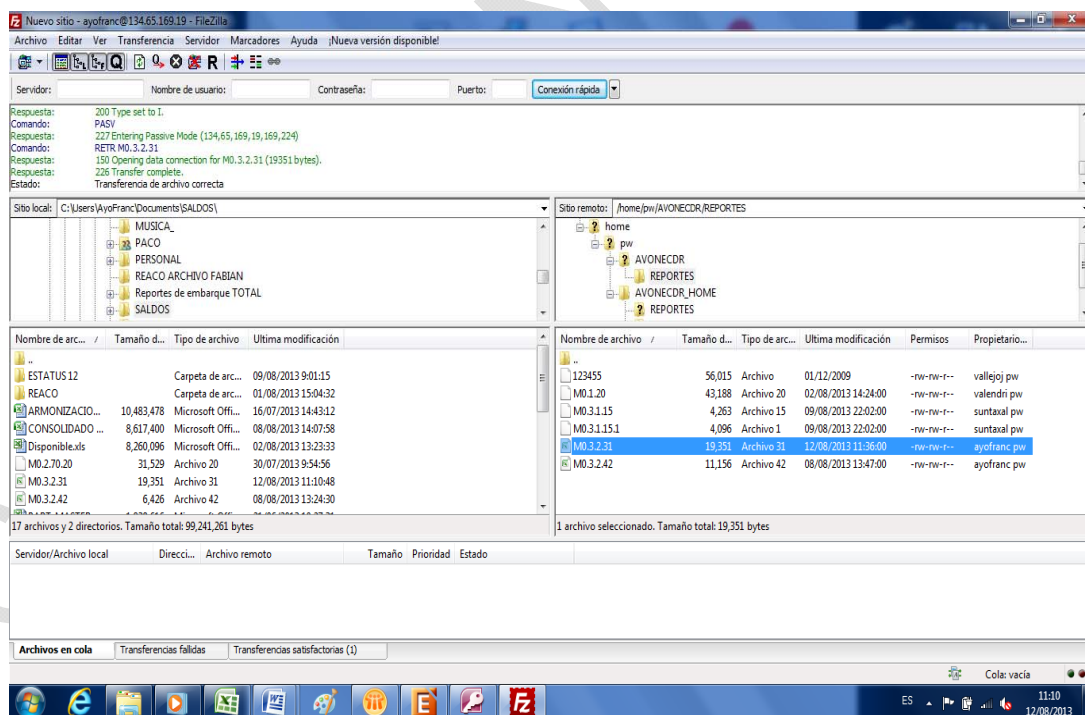
8.4.3.5 Se despliega la información de los productos ingresados en almacén.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro: QSP EC SCH QC 1 001	Revisión: 1.0 Página: 14 de 24

INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO BCFT



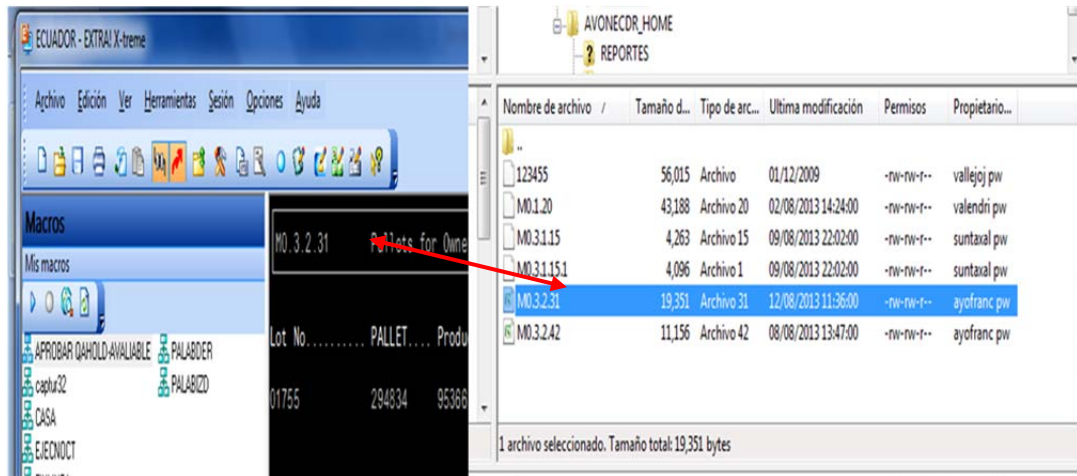
8.4.4 Ingresamos al sistema FileZilla para extraer la información requerida (status 12)



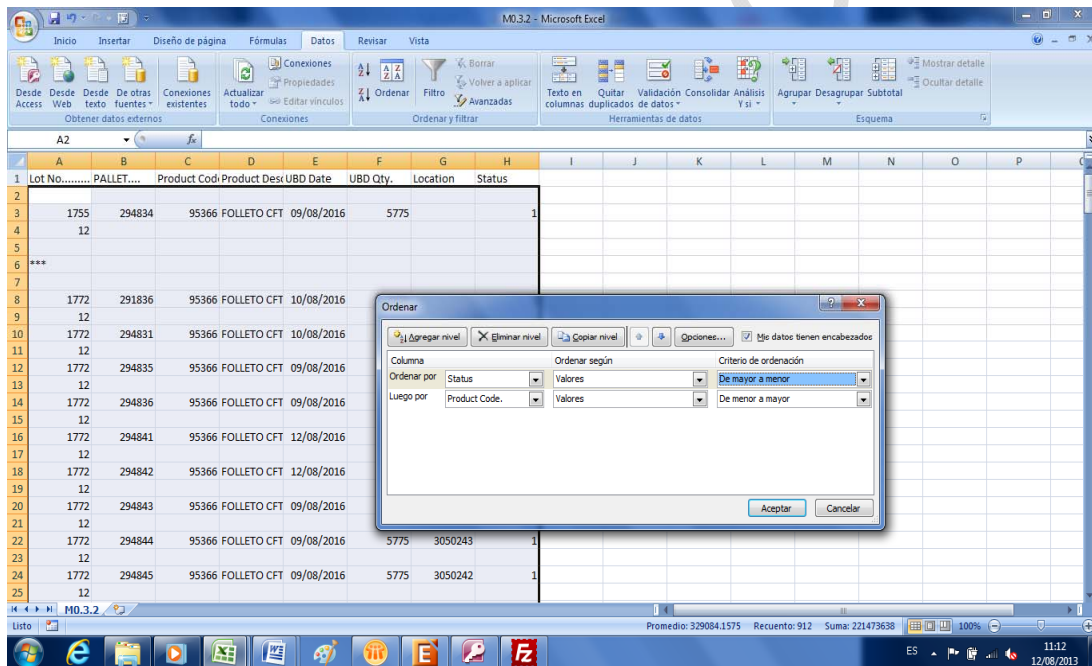
8.4.4.1 Se deja correr el programa el cual contiene la información requerida (status 12)

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 001	Página: 15 de 24

INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO BCFT



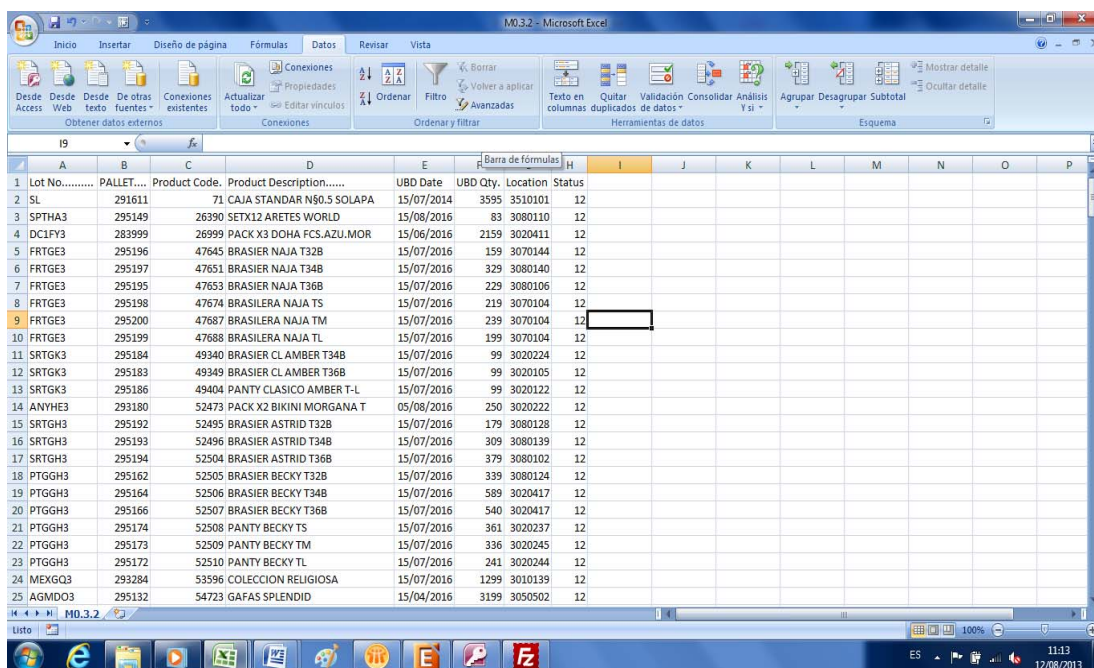
8.4.4.2 Se descarga un status 12, se da formato al documento y se ordena según el lote y CODE producto.



8.4.4.3 Se selección a solo los productos de BCFT que constan el documento los demás se eliminan y se imprime.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 001	Página: 16 de 24

INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO BCFT
--



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	Lot No.....	PALLET...	Product Code	Product Description.....	UBD Date	UBD Qty	Location	Status								
2	SL	291611	71	CAJA STANDAR N90.5 SOLAPA	15/07/2014	3595	3510101	12								
3	SPTHA3	295149	26390	SETX12 ARETES WORLD	15/08/2016	83	3080110	12								
4	DCIFY3	283999	26999	PACK X3 DOHA FCS.AZU.MOR	15/06/2016	2159	3020411	12								
5	FRTGE3	295196	47645	BRASIER NAJA T32B	15/07/2016	159	3070144	12								
6	FRTGE3	295197	47651	BRASIER NAJA T34B	15/07/2016	329	3080140	12								
7	FRTGE3	295195	47653	BRASIER NAJA T36B	15/07/2016	229	3080106	12								
8	FRTGE3	295198	47674	BRASILERA NAJA TS	15/07/2016	219	3070104	12								
9	FRTGE3	295200	47687	BRASILERA NAJA TM	15/07/2016	239	3070104	12								
10	FRTGE3	295199	47688	BRASILERA NAJA TL	15/07/2016	199	3070104	12								
11	SRTGK3	295184	49340	BRASIER CL AMBER T34B	15/07/2016	99	3020224	12								
12	SRTGK3	295183	49349	BRASIER CL AMBER T36B	15/07/2016	99	3020105	12								
13	SRTGK3	295186	49404	PANTY CLASICO AMBER T-L	15/07/2016	99	3020122	12								
14	ANYHE3	293180	52473	PACK X2 BIKINI MORGANA T	05/08/2016	250	3020222	12								
15	SRTGH3	295192	52495	BRASIER ASTRID T32B	15/07/2016	179	3080128	12								
16	SRTGH3	295193	52496	BRASIER ASTRID T34B	15/07/2016	309	3080139	12								
17	SRTGH3	295194	52504	BRASIER ASTRID T36B	15/07/2016	379	3080102	12								
18	PTGGH3	295162	52505	BRASIER BECKY T32B	15/07/2016	339	3080124	12								
19	PTGGH3	295164	52506	BRASIER BECKY T34B	15/07/2016	589	3020417	12								
20	PTGGH3	295166	52507	BRASIER BECKY T36B	15/07/2016	540	3020417	12								
21	PTGGH3	295174	52508	PANTY BECKY TS	15/07/2016	361	3020237	12								
22	PTGGH3	295173	52509	PANTY BECKY TM	15/07/2016	336	3020245	12								
23	PTGGH3	295172	52510	PANTY BECKY TL	15/07/2016	241	3020244	12								
24	MEXGQ3	293284	53596	COLECCION RELIGIOSA	15/07/2016	1299	3010139	12								
25	AGMDO3	295132	54723	GAFAS SPLENDID	15/04/2016	3199	3050502	12								

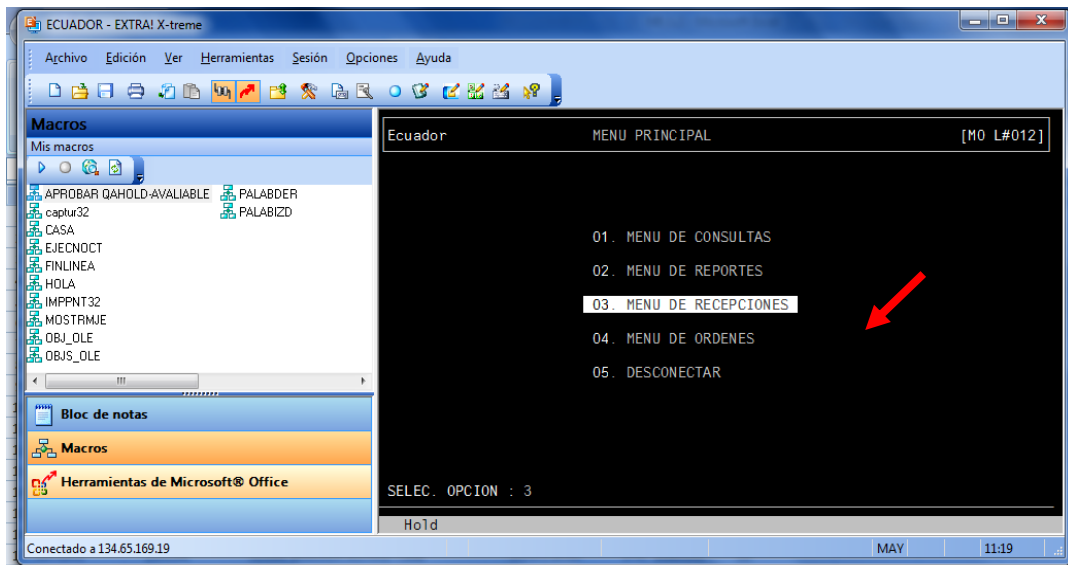
8.4.4.4 Se realiza el cuadro entre la información del reporte mínimo y el Status 12, en las que coincidan el código, lote y cantidad de los productos BCFT ingresados.

Para la realizar la aprobación de los productos una vez verificada la información se toma el pallet que se va aprobar.

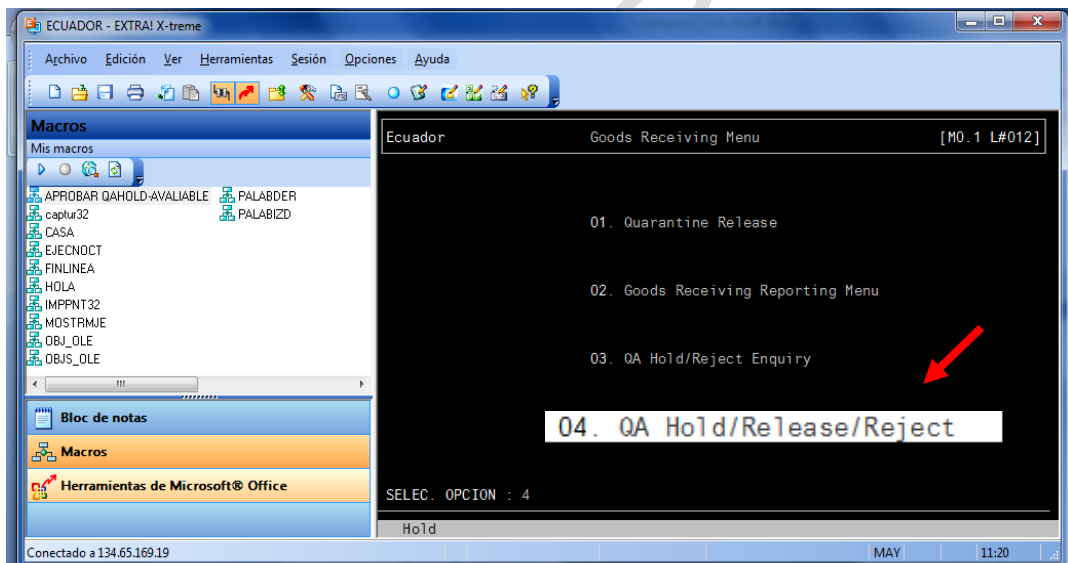
8.4.5 Regresamos al menú principal del programa de WIMS (Extra Ecuador)

8.4.5.1 Seleccionamos el menú de recepciones (opción 3).

 <p>the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 001	Página: 17 de 24
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO BCFT		

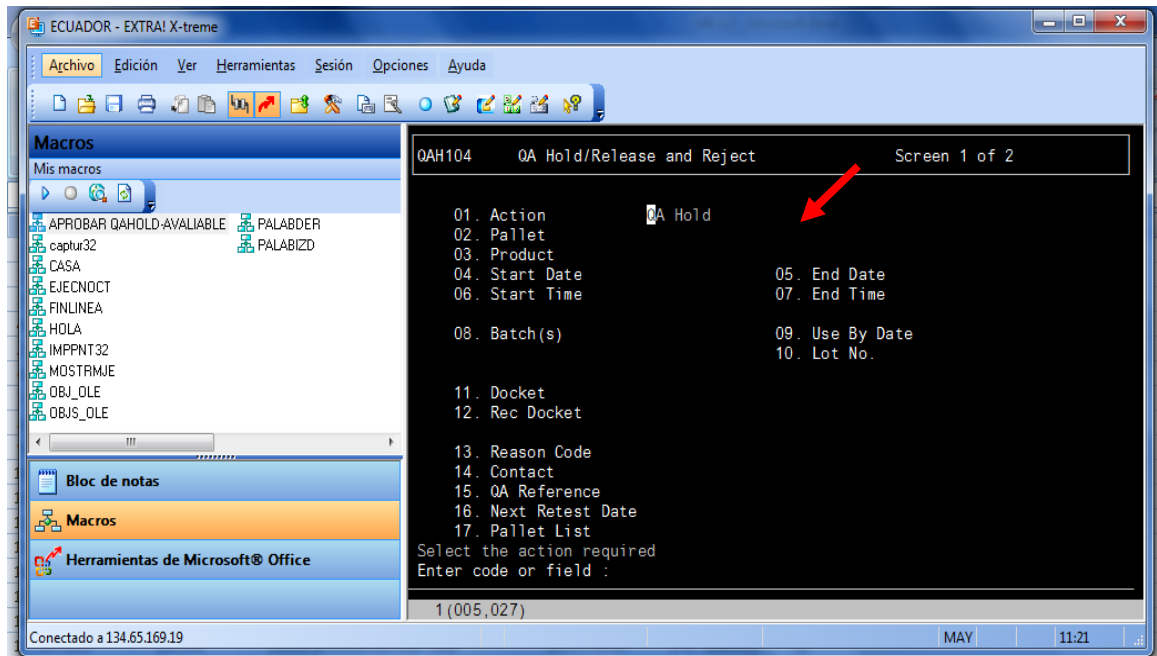


8.4.5.2 Seleccionamos QA Hold (opción 4)

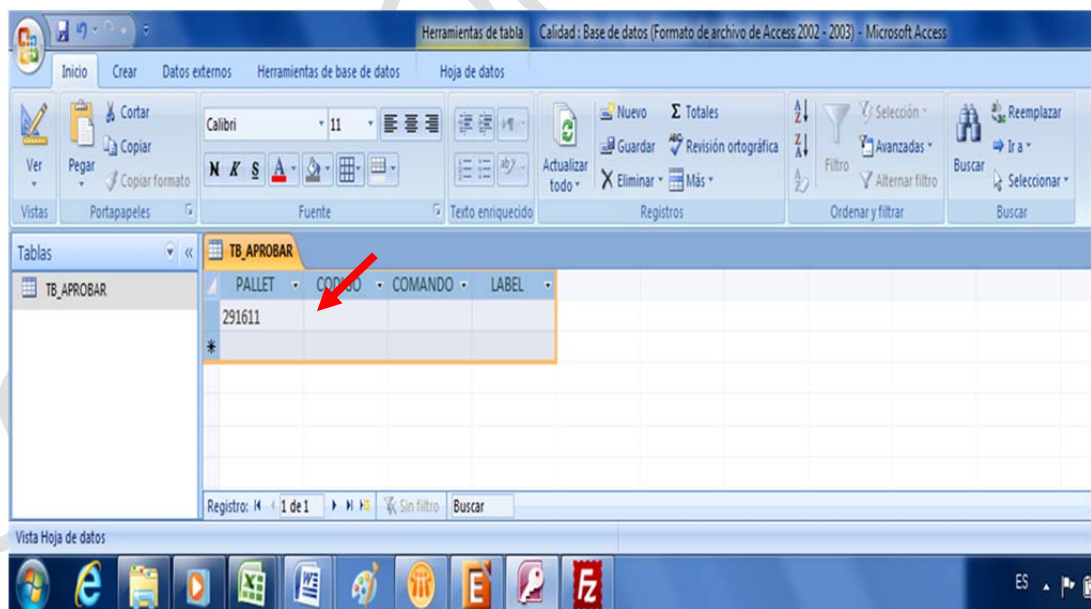


 <p>the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 001	Página: 18 de 24
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO BCFT		

8.4.5.3 En la opción 01 Action ingresamos QA Hold

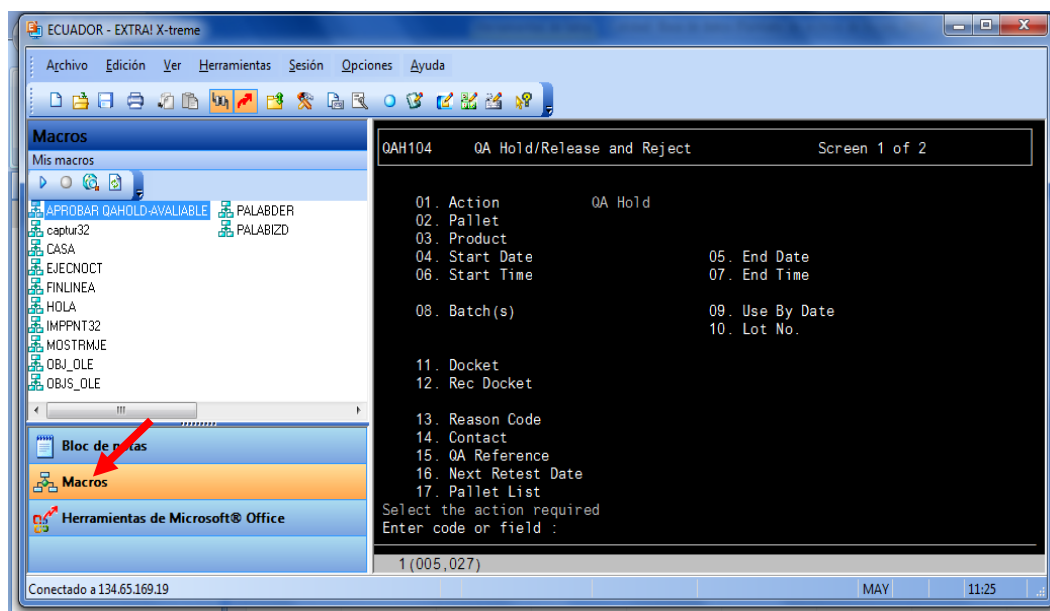


8.4.5.4 Ingresamos a Mi Pc, disco local C (C:\ExtraShip) y abrimos el archivo Access (calidad) Ingresamos los números de pallet que se van a aprobar.



8.4.5.5 Regresamos al programa WIMS (Extra Ecuador) e ingresamos a MACROS/APROBAR QAHOLD-AVALIABLE.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro: QSP EC SCH QC 1 001	Revisión: 1.0 Página: 19 de 24
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO BCFT		



8.4.5.6 Se deja que corra el programa hasta que aparezca una ventana con la Aprobación.

8.4.6 Decisión RECHAZA: No Cambiar de status QA-HOLD

8.4.6.1 Reportar la desviación detectada a Sourcing Local, Compradora Colombia de acuerdo a la categoría, Monitoreo si la disposición es aprobar se cambia de status al producto; caso contrario se emite la respectiva Notificación de Rechazo de acuerdo al Instructivo **QAI LA 012 Reporte de producto no conforme – Sharepoint** y el producto debe ser debidamente identificado (RECHAZADO) y ser almacenado hasta tener la disposición de destrucción o devolución al proveedor.

8.4.7 Decisión REACONDICIONAMIENTO: Cambiar de status QA-HOLD a status AVAILABLE para que el área de Reaco pueda solicitar la mercadería para realizar reacondicionamiento.

8.4.7.1 Enviar mail de Reacondicionamiento en donde se indica: FS, Descripción, Lote, pallets, Cantidad por pallets, Cantidad a muestrear, UBD y motivo de reacondicionamiento.

8.4.7.2 Al haber culminado el Reacondicionamiento el Inspector de Calidad debe realizar la revisión del producto acondicionado y como constancia debe registrar el OK en el Formato **QSF EC SCH 1 001-1 Hoja de Control diario de PT reacondicionado por personal Avon**

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 001	Página: 20 de 24
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO BCFT		

8.4.7.2 El producto aprobado regresa al disponible en el sistema y se entrega físicamente al Almacén.

9. REFERENCIAS

9.1 Military Standard (Sampling procedures and tables for inspection by attributes)

MIL-STD-105E

10. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición
QSF EC SCH RC 1 001-1	Hoja de Control diario de PT reacondicionado por personal Avon	Área de Reaco	Asistente Reaco	Indefinido		
QSF EC SCH QC 1 001-1	Reporte Mínimo de Inspección	Área de Calidad	Inspector Calidad	Indefinido		
N/A	Condensados BCFT Joyería, Lencería, Home, Premios internacionales, Premios Locales	Área de Calidad	Inspector Calidad	Indefinido		

11. ANEXOS






Anexo 01: Plan de muestreo Simple

Anexo 02: Definición de defectos y AQL's

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 001	Página: 21 de 24

INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO BCFT

12. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Considere la correcta posición de cuello, espalda, piernas, antebrazos, en la silla, escritorio y/o puesto de trabajo. NO mantenga una posición estática más de 50 minutos continuos, procure realizar ejercicios de estiramiento por 5 minutos en cada interrupción de su tarea.	Ergonomía en el Puesto de Trabajo
	El personal que manipula cargas será instruido sobre la manera adecuada para efectuar las citadas operaciones con seguridad.	Ergonomía Actividad Física
	Utilizar equipo adecuado considerando procedimientos adecuados para actividad física.	Condiciones Seguras de Almacenamiento y Descarga
	Toda maquinaria deberá ser operada de manera exclusiva por el personal capacitado y entrenado para su manejo. Previo al uso del montacargas se verificara el buen funcionamiento del mismo.	Manejo Seguro de Auto elevadores
	Será obligatorio el uso de casco a todo el personal que este expuesto a caídas o proyección de productos los mismos deben ser resistentes a golpes.	Uso Obligatorio de Elementos de Protección Personal

13. LISTA DE PUBLICACION

USUARIO	CARGO	AREA
Francisco Ayo	Inspector Calidad CFT	Calidad
Juan Alvarez	Inspector Calidad Shipping	Calidad
Edwin Páez	Inspector Calidad BCFT	Calidad
Tatiana Tapia	Líder Calidad	Calidad
Gabriela Pereira	Analista Calidad	Calidad
Javier Colcha	Líder Ajustes-Reaco	Ajustes - Reaco
Armando Chachapoya	Asistente Reaco	Reaco

AVON the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 001	Página: 22 de 24
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO BCFT		

ANEXO 01: Niveles de Inspección

Códigos de tamaño de muestra según la MIL STD 105D								
		Niveles de inspección especiales				Niveles generales de inspección		
TAMAÑO LOTE		S1	S2	S3	S4	I	II	III
2	8	A	A	A	A	A	A	B
9	15	A	A	A	A	A	B	C
16	25	A	A	B	B	B	C	D
26	50	A	B	B	C	C	D	E
51	90	B	B	C	C	C	E	F
91	150	B	B	C	D	D	F	G
151	280	B	C	D	E	E	G	H
281	500	B	C	D	E	F	H	J
501	1200	C	C	E	F	G	J	K
1201	3200	C	D	E	G	H	K	L
3201	10000	C	D	F	G	J	L	M
10001	35000	C	D	F	H	K	M	N
35001	150000	D	E	G	J	L	N	P
150001	500000	D	E	G	J	M	P	Q
más de	500001	D	E	E	J	N	Q	R

INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO BCFT

[illegible]

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 001	Página: 24 de 24
INGRESO Y APROBACION DE PRODUCTO TERMINADO BCFT		

ANEXO 02: Definición de defectos y AQL's

Inspecciones realizadas por ATI (Agencia tercerista de Inspecciones)	Productos para Niños / Eléctricos / Mecánicos	Todos los otros productos	
		APAC/ CEE/ EMEA LATAM	Global /NA
Clasificación	Global / APAC/CEE/EMEA/ LATAM/NA		
Crítico	0.0	0.0	0.0
Mayor	1.0	Funcional: 1.5 Estético: 2.5	2.5
Menor	2.5	4.0	4.0


DOCUMENTO 33:

Volumetría

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DE LA TOMA DE LA VOLUMETRIA	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 006	Página: 1 de 5
Avon Ecuador	Departamento Emisor: Control de Calidad	
VOLUMETRIA DE PRODUCTOS		
Fecha de elaboración: 28/08/2013 ELABORADO POR: Gabriela Pereira CALIDAD	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Tatiana Tapia CALIDAD	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Beatriz Gil CALIDAD

1. CONTENIDO

1.	CONTENIDO	1
2.	REVISIÓN.....	2
3.	OBJETIVO	2
4.	ALCANCE	2
5.	DEFINICIONES	2
6.	RESPONSABILIDADES	2
7.	CONDICIONES GENERALES	3
8.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	3
9.	REFERENCIAS:	5
10.	REGISTROS:	5
11.	LISTA DE PUBLICACION	5

 the company for women	PROCEDIMIENTO DE LA TOMA DE LA VOLUMETRIA	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 006	Página: 2 de 5
VOLUMETRIA DE PRODUCTOS		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	28/08/2013		Emisión inicial de Instructivo

3. OBJETIVO

Asegurar que todos los productos que arriban al Branch tengan sus pesos y volúmenes correspondientes y estos sean cargados al sistema Airs para evitar que las diferentes medidas de cajas (0.5, 1, 2, 2.5 y 3) vayan demasiado llenas o demasiado vacías, por la falta de datos cargados en el sistema de cartonización.

4. ALCANCE

Todos los productos terminados cosmético y no cosmético

5. DEFINICIONES

5.1 Sistema de Cartonización: Es un programa que indica en que medida de caja van a ser surtidos los productos de cada pedido.

5.2 Cubiscan: Programa que pesa y mide los productos individuales


6. RESPONSABILIDADES

6.1 El Inspector de Shipping debe verificar los productos nuevos que llegan al Branch y tomar sus pesos y volúmenes para cargar al sistema Airs.

6.2 En el caso de no contar con la volumetría por no disponer del producto físico, el Inspector de Shipping deberá solicitar a Avon Colombia el archivo del Cubiscan en donde se refleja ya las volumetrías de los productos.

6.3 Si el caso fuese que no se cuenta con la volumetría de un determinado producto que aun no ha arribado al Branch y que no conste en el archivo del Cubiscan, el Inspector de Shipping debe esperar hasta que el BIN sea completamente cambiado para poder tener el producto físico y así realizar mediciones.

6.4 A lo largo de la campaña el Inspector de Shipping debe estar pendiente de los productos que pueden estar ocasionado problemas por una volumetría demasiado baja o alta, y cuando esto ocurre debe realizar inmediatamente las correcciones necesarias.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DE LA TOMA DE LA VOLUMETRIA	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 006	Página: 3 de 5
VOLUMETRIA DE PRODUCTOS		

7. CONDICIONES GENERALES

- 7.1 Todo el producto que va hacer enviado en las diferentes campañas tiene que tener sus respectivos pesos y volúmenes.
- 7.2 Los productos que se hayan definido que van fuera de Caja tendrán como volumetría “ 1 “

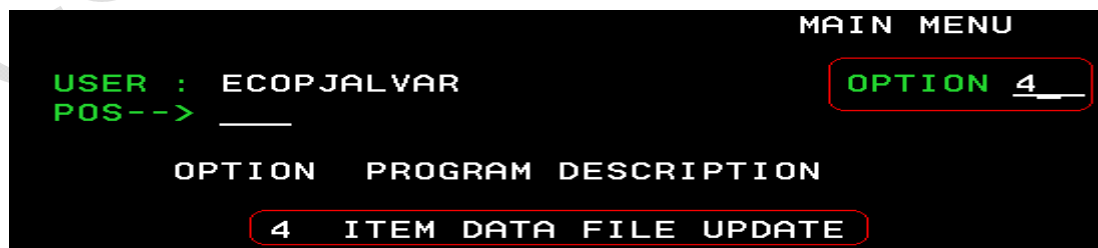
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO


- 8.1 Existe un archivo de pesos y volúmenes, el cual se va actualizando de acuerdo a las muestras solicitadas por el área de Calidad.

Ejemplo del archivo:

CODE	DESCRIPCION	Volumen	Pesos
03501	PROTECTOR PARA JUANETES	64.8	15.8
23421	G OLLA 22 CM VERDE	9009	373.7
43649	CINTURON IVY CARAMEL	330	113.1
44939	CELULAR SAMSUNG	741	248.7
48700	SANDALIAS MASAJEADO.39-40	1013	225.1
49036	BOXER ZIGOR	78	57.2
49486	G BLUSA CUELLO V FUC LARG	616	142.9
49487	G BLUSA BARBIE CUELL V EX	616	145.1
49528	G BLUSA CUELL REDO UVA ME	616	147.4
49529	G BLUSA CUELL REDO UVA EX	616	147.8
49530	G BLUSA CUELL REDO UVA LA	616	150.4
50168	CACHETERO ELEKTRA TS	72	26.4
50173	CACHETERO ELEKTRA TM	72	29.8
50175	CACHETERO ELEKTRA TL	72	32.9

- 8.2 A estos productos se los pesa y mide para colocar esta información tanto en el archivo en Excel con en el sistema Airs.
- 8.3 En el sistema AIRS se ingresa por medio de la opción 4 ITEM DATA FILE UPDATE.



 the company for women	PROCEDIMIENTO DE LA TOMA DE LA VOLUMETRIA	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 006	Página: 4 de 5
VOLUMETRIA DE PRODUCTOS		

8.4 Después se ingresa a la opción 2 FINISHED GOOD UPDATE – CHANGES.

```

ITEM DATA FILE UPDATE
USER : ECOPJALVAR
POS-->
OPTION  PROGRAM DESCRIPTION
2  FINISHED GOOD UPDATE - CHANGES
OPTION 2__ NEXT
  
```

8.5 Se ingresa el F. S. correspondiente de la siguiente manera.

```

FINISHED STOCK CODE: F. S.
  
```

8.6 Se colocan los valores tanto de volúmenes como de pesos de cada referencia de acuerdo al modelo indicado.


```

FS: 30300      DESCRIPTION: TEEN CONFID ROLLON 93G
PRODUCT TYPE: 1
PRODUCT CATEGORY: 001      PRODUCT SUB-CATEGORY: 006
INTRODUCTION DATE (YYYY/CC): 2000 / 5
PLANNER CODE: 002      VENDOR CODE:
REGULAR PRICE:
LEGAL PRICE:
FS STATUS: A      CARTON:
VOLUME:
SIZE CODE:
RETURN FLAG:
ALLERGENIC FLAG:
TRADEMARK CODE:
TAX SITUATION:
R:
S:
D:
N:
I:
P:
F:
CONTAINER CONFIGURATION:
ROYALTY:
FREE FLAG:
PERCENTAGE:
BY UNITS:
  
```

8.7 Los responsables de MKT extraen un archivo con las referencias que van hacer ventas en la próxima campaña y toman los valores de pesos y volúmenes del sistema AIRS este archivo es enviado al área de Calidad.

8.8 Con el archivo enviado desde MKT se cruza contra el archivo de pesos y volúmenes ya existentes y se determina los F. S. que todavía no tienen la información completa.

8.9 Los F. S. que no tienen pesos y volúmenes aun, son los que hasta la fecha no los tenemos físicamente.

	PROCEDIMIENTO DE LA TOMA DE LA VOLUMETRIA	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 006	Página: 5 de 5
VOLUMETRIA DE PRODUCTOS		

8.10 Esperamos el inicio de la campaña para buscar, pesos y medir dichos productos y la información obtenida se la sube al sistema AIRS.

8.11 El sistema de cartonización toma los datos subidos al sistema AIRS para definir en qué tipo de caja o corrugado debe ir cada pedido.

9. REFERENCIAS:

N/A

10. REGISTROS:

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición
N/A	PESOS Y VOLUMENES	Oficina Calidad	Inspector Shipping	Indefinido		

11. LISTA DE PUBLICACION

USUARIO	CARGO	AREA
Juan Alvarez	Inspector Calidad	Calidad
Edwin Paez	Inspector Calidad	Calidad
Francisco Ayo	Inspector Calidad	Calidad
Gabriela Pereira	Analista Calidad	Calidad
Tatiana Tapia	Líder Calidad	Calidad

DOCUMENTO 34:
Tratamiento de producto
devuelto

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 003	Página: 1 de 9
Avon Ecuador	Departamento Emisor: Calidad	
TRATAMIENTO DE PRODUCTO DEVUELTO DEL CAMPO		
Fecha de elaboración: 06/08/2013 ELABORADO POR: Gabriela Pereira Calidad	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Tatiana Tapia Calidad	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Beatriz Gil Calidad

CONTENIDO

2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE.....	2
5. DEFINICIONES.....	2
6. RESPONSABILIDADES.....	3
7. CONDICIONES GENERALES.....	4
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	5
9. REFERENCIAS	8
10. REGISTROS	8
11. ANEXOS.....	8
12. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD.....	8
13. LISTA DE PUBLICACION	9

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 003	Página: 2 de 9
TRATAMIENTO DE PRODUCTO DEVUELTO		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	02/08/2013		Emisión inicial de procedimiento

3. OBJETIVO

Dar orientación al personal de Ajustes y Reaco para el reacondicionamiento de los productos terminados BCFT Y CFT resultado de las devoluciones del campo con el fin de mantener la integridad del producto.

4. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a la actividad realizada en el área de Ajustes y Reaco

5. DEFINICIONES

- 5.1 Desmantelados (Devoluciones Total Artículos): pedidos no entregados que volvieron porque no fueron entregados a la representante. Pedidos no entregados son los devueltos sin señal de que la caja se haya abierto; se tiene que verificar si las solapas de la caja mantienen la goma que se utiliza para haber sido selladas.
- 5.2 Devoluciones parciales de producto (Devoluciones del Campo): se considera Devoluciones parciales de producto cuando la representante devuelve un producto por los diferentes motivos mencionados en el procedimiento **QSI EC SCH AJ 1 004 Revisión, clasificación y entrega de mercadería**
- 5.3 Ítem "H" (HOLD): Son ítems sensibles a la contaminación microbiológica. Deben ser sometidos a pruebas para verificar su conformidad microbiológica y salvaguardar la calidad del producto terminado como la salud del consumidor.
- 5.4 Ítem "G" (GO): Son aquellos ítems no sensibles a la contaminación microbiológica.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 003	Página: 3 de 9
TRATAMIENTO DE PRODUCTO DEVUELTO		

5.5 Lote: es la cantidad de producto que se fabrica en un ciclo de producción.

5.6 Número de Lote: Es un código interno que deben llevar todos los productos terminados (H ó G) tanto en su empaque primario como en caja máster, el cual contiene la información que permite la trazabilidad del lote a través del tiempo

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Ajustes y Reaco

6.1.1 Es responsable de realizar el reacondicionamiento del producto de acuerdo a los lineamientos presentados en este documento tanto para productos devueltos del campo, productos recuperados de robos o siniestros y desmantelados.

6.2 Calidad Local

6.2.1 Tiene la responsabilidad de prestar asistencia técnica para la rutina, aclarando preguntas sobre criterios de aceptación.

6.2.2 También es responsable de llevar a cabo y / o organizar una auditoría para verificar el cumplimiento de este procedimiento.

6.2.3 Responsable de diligenciar el Formato **QSF EC SCH QC 1 003-1 Verificación y Control de Producto Devuelto** donde se registrará el acompañamiento que se realice en cuanto al reacondicionamiento de productos devueltos del campo, recuperados de robos o accidentes, desmantelados

6.3 Calidad Regional

6.3.1 Es responsable de dar apoyo y orientación a los procedimientos normalizados de trabajo

6.3.2 Mantener y revisar periódicamente este procedimiento y

6.3.3 Administrar auditorías periódicas para comprobar el cumplimiento de este procedimiento.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 003	Página: 4 de 9
TRATAMIENTO DE PRODUCTO DEVUELTO		

6.4 EHS

6.4.1 Responsable de dar lineamientos de seguridad para reacondicionamiento de aerosoles.

7. CONDICIONES GENERALES

7.1 Para efectos de este procedimiento, Productos terminados incluyen productos CFT y no CFT.

7.2 Estas pautas se dan para el reacondicionamiento de los siguientes: Desmantelados (para conocer más de cerca sobre los desmantelados referirse al procedimiento **QSP EC SCH AJ 1 006 Tratamiento de Desmantelados**), Devueltos del campo y Producto recuperado de robos y siniestros

7.3 El Procedimiento de reacondicionamiento debe ser parte de una auditoría de Buenas Prácticas de Almacenamiento

7.4 Motivo 11 (Producto en mal estado) Se lo aplica si el producto que la Representante reclama se encuentra o ha sido recibido con fallas de calidad claramente visibles como:

- 7.4.1 Derramado
- 7.4.2 Roto
- 7.4.3 Mojado
- 7.4.4 Manchado
- 7.4.5 Producto seco
- 7.4.6 Envases y Cajillas aplastadas
- 7.4.7 Sin atomizadores o dañados
- 7.4.8 Problemas funcionales
- 7.4.9 Problemas estéticos

7.5 Periodo de reclamo para premios e incentivos y joyería es de máximo de 3 campañas, (campaña actual y una anterior); para Lencería y producto faltante el período de reclamo es de 1 campaña y para el resto de productos es dos campañas la actual y la siguiente.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 003	Página: 5 de 9
TRATAMIENTO DE PRODUCTO DEVUELTO		

- 7.6 Personal dedicado a reacondicionar necesita tener el área de trabajo adecuada; el área de EHS debe evaluar y estar de acuerdo con el área de Ajustes y Reaco.
- 7.7 El personal debe ser instruido formalmente y orientados de la manera correcta de manejar producto terminado.
- 7.8 La capacitación y las auditorías de este procedimiento deben ser aplicados en una base anual.
- 7.9 La capacitación y auditoría debe ser coordinado por Área de Calidad.
- 7.10 Algunos productos terminados están excluidos de reacondicionamiento como: (producto que tenga cajillas ya que no se cuenta con estas, producto que haya regresado sin el termoencogible, prendas de vestir sin etiquetas, ropa íntima abierto el empaque, producto descontinuado, cremas)
- 7.10.1 Con respecto a los desmantelados se deberá verificar también los productos que se surtieron fuera de caja.
- 7.10.2 El producto que se devuelve a la línea de surtido o al almacén resultado de un desmantelado debe estar en buenas condiciones físicas es decir también se debe realizar la verificación física de este producto pese a que el pedido haya regresado íntegro al área de ajustes.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

8.1 Generalidades

- 8.1.1 Todo reacondicionamiento debe realizarse en un área de trabajo limpia y bien iluminada. Esta área debe estar libre de las fuentes importantes de contaminación como el aire.
- 8.1.2 El personal debe usar guantes y cubrirse la cabeza (por ejemplo, redes para el cabello y revestimientos barba).
- 8.1.3 Las cajas que se utilicen para el reacondicionamiento las cuales se utilizan para separar el producto que estará disponible o el producto rechazado debe ser debidamente identificado para evitar mezcla de producto.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 003	Página: 6 de 9
TRATAMIENTO DE PRODUCTO DEVUELTO		

- 8.1.4 Es necesario evitar la mezcla en caso de que el espacio no es suficiente para manejar el exceso de inventario.
- 8.1.5 Los Limpiones y materiales similares que entran en contacto con el producto deben estar limpios.
- 8.1.6 No está permitido comer (incluyendo goma de mascar, dulces, etc), tener bebidas, o consumo de tabaco o la tener objetos personales en el área de reacondicionamiento.
- 8.1.7 Para los productos de aerosol piden una orientación especial al equipo de EHS y comprobar boletín SHB-E1-15 para el manejo y almacenamiento de aerosoles.
- 8.1.8 Porcentajes de aceptación (AQL Nivel de calidad aceptable) no se aplican una vez que los productos se deben analizar por partes.
- 8.1.9 La decisión final para reacondicionar o rechazar cualquier producto deben basarse en lo siguiente: Si hay alguna pregunta que el producto haya sido utilizado, se deben rechazar y destruir. Si hay alguna duda en cuanto a si el producto cumple con los requisitos de calidad de Avon, se pondrá en contacto con el Área de Calidad.
- 8.1.10 Productos destinados a ser destruidos deben ser entregados inventariado a la persona encargada de Almacén, para que puedan ser enviados al lugar destinado a almacenar el producto que será enviado a destrucción

8.2 Orientación

- 8.2.1 Sólo se permite eliminar el polvo.
- 8.2.2 Producto con fugas debe ser desechado.
- 8.2.3 Los productos devueltos pueden ser reacondicionados y devueltos al inventario siempre que cada pieza de productos terminado se examina y se hace completamente aceptable para la venta.
- 8.2.4 Todos los artículos de "H" pueden ser reacondicionados si el cierre primario o el sello se mantiene sin abrir.
- 8.2.5 Todos los artículos de "H" que vienen de retorno parcial (Devolución del campo) no se pueden reacondicionar y volver a inventariar, si no tienen el

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 003	Página: 7 de 9
TRATAMIENTO DE PRODUCTO DEVUELTO		

empaquete sellado, el termoencogido intacto o cualquier determinante para garantizar el producto no utilizado.

- 8.2.6 Productos en los cuales un aplicador está en contacto directo con el producto (rímel, delineadores de ojos, brillo de labios), con excepción de producto para cuidado de las uñas no se puede reacondicionar y volver a inventariar, si no tienen el empaque sellado, el termoencogido intacto o cualquier determinante para garantizar el producto no utilizado.
- 8.2.7 Cepillos y peines no se pueden reacondicionar y volver a inventariar, si no tienen el empaque sellado, el termoencogido intacto o cualquier determinante para garantizar el producto no utilizado.
- 8.2.8 Barra labial, Lápiz labial aunque clasificado como producto "G", no pueden ser reacondicionados y re inventariados, si no tienen el empaque sellado, el termoencogido intacto o cualquier determinante para garantizar el producto no utilizado.
- 8.2.9 Ropa Intima procedentes de devoluciones parciales (Devoluciones del campo) no puede ser renovado y re inventariados si no tienen el empaque sellado, el termoencogido intacto o cualquier determinante para garantizar el producto no utilizado.
- 8.2.10 Productos orales (comestibles, vitaminas, etc) procedentes de retorno parcial no se pueden reacondicionar y volver a inventariar.
- 8.2.11 Los productos con menos de 6 meses de la fecha de vencimiento (o de menos de 3 meses de la fecha de vencimiento de uno de los productos de uso, como sachets) no se pueden reacondicionar y volver a inventariar.
- 8.2.12 Los productos procedentes de devoluciones totales (Desmantelados) robos de camiones o daño de los camiones por algún tipo de suceso eventual (volcamientos, choques) pueden ser reacondicionados examinando que cada producto cumpla con la condición específica de calidad y esté completamente aceptable para la venta. El método de reacondicionamiento no debe dar lugar a productos terminados de menor calidad que la especificada originalmente.
- 8.2.13 Cada vez que hay una pregunta a la aceptabilidad de un producto, se debe comparar con una muestra tomada de inventario aceptable y / o contacto Área de Calidad.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 003	Página: 8 de 9
TRATAMIENTO DE PRODUCTO DEVUELTO		

9. REFERENCIAS

- PB # 63** Microbiological Control Plan
- PB # 37** Reconditioning Finished Goods (U.S.)
- SHB-E1-15** Handling & Storage of Aerosol Products




10. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición
xxx	Modulo Ajustes	Digital	Líder Ajustes	1 año		
xxx	BDD	Digital	Líder Ajustes	1 año		

11. ANEXOS



N/A

12. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Considere la correcta posición de cuello, espalda, piernas, antebrazos, en la silla, escritorio y/o puesto de trabajo. NO mantenga una posición estática más de 50 minutos continuos, procure realizar ejercicios de estiramiento por 5 minutos en cada interrupción de su tarea.	Ergonomía en el Puesto de Trabajo
	El personal que manipula cargas será instruido sobre la manera adecuada para efectuar las citadas operaciones con seguridad.	Ergonomía Actividad Física
	Utilizar equipo adecuado considerando procedimientos adecuados para actividad física.	Condiciones Seguras de Almacenamiento y Descarga

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 003	Página: 9 de 9

TRATAMIENTO DE PRODUCTO DEVUELTO

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Toda maquinaria deberá ser operada de manera exclusiva por el personal capacitado y entrenado para su manejo. Previo al uso del montacargas se verificara el buen funcionamiento del mismo.	Manejo Seguro de Auto elevadores
	Será obligatorio el uso de casco a todo el personal que este expuesto a caídas o proyección de productos los mismos deben ser resistentes a golpes.	Uso Obligatorio de Elementos de Protección Personal

13. LISTA DE PUBLICACION

USUARIO	CARGO	AREA
Javier Colcha	Líder Ajustes	Ajustes
Luis Cabezas	Auxiliar Ajustes	Ajustes
Marco Salazar	Auxiliar Ajustes	Ajustes
Rolando Salazar	Auxiliar Ajustes	Ajustes
Fabián Guapaz	Asistente Ajustes	Ajustes
Armando Chachapoya	Operario Reaco	Reaco
Tatiana Tapia	Líder Calidad	Calidad
Juan Alvarez	Inspector Calidad	Calidad
Francisco Ayo	Inspector Calidad	Calidad
Edwin Paez	Inspector Calidad	Calidad
Gabriela Pereira	Analista Calidad	Calidad

DOCUMENTO 35:
Recepción y Devolución de
productos en el área de
Reaco

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH RC 1 001	Página: 1 de 7
Avon Ecuador	Departamento Emisor: Reaco	
Recepción y Devolución de Productos en el Área de Reaco		
Fecha de elaboración: 19/04/2012 ELABORADO POR: Javier Colcha Ajustes	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Tatiana Tapia / Daniel Barreno Control de Calidad / Supply Chain	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Branch CPE

1. CONTENIDO.....	1
2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE.....	2
5. DEFINICIONES.....	2
6. RESPONSABILIDADES.....	3
7. CONDICIONES GENERALES.....	4
8. DESCRIPCION DEL PROCESO	6
9. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD	9
10. REGISTROS	9
11. LISTA DE PUBLICACION	10

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH RC 1 001	Página: 2 de 7
Recepción y Devolución de Productos en el Área de Reaco		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0			Emisión inicial de procedimiento

3. OBJETIVO

Establecer un procedimiento que garantice la correcta recepción, verificación y devolución de los productos ingresados al área de Reaco de Productos Avon Ecuador S.A.

4. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todo el personal del área de Reaco, durante la Recepción y Devolución de mercadería reacondicionada, hacia las diferentes áreas de Branch de Productos Avon Ecuador S.A.

5. DEFINICIONES

5.1 Status: Ubicación virtual del producto, el cual determina su disponibilidad o no para el surtido.

5.2 Orden Pick: Solicitud de determinados productos, mediante el sistema WIMS, realizado por el área de Reaco.

5.3 Piqueo: Despacho de la mercadería, que realiza el área de Almacén hacia el área de Reaco, por medio de una Radio Frecuencia (RF).

5.4 RF (Radio Frecuencia): Lector electrónico de códigos de barras que permite realizar una transferencia automática, enlazando el sistema WIMS con el sistema AIRS que utiliza Productos Avon Ecuador S.A.

5.5 Defecto: Falla, desperfecto, deficiencia o imperfección de las cualidades de un producto comercializado por Productos Avon Ecuador S.A., por fallencias de calidad.

5.6 Código (FS Finish Stock): Serie de números que identifican a un producto comercializado por Productos Avon Ecuador S.A.

5.7 Lote: Es la cantidad de producto que se fabrica en un ciclo de producción.

5.8 Número de lote (DLC Day Lote Code): Es cualquier combinación distintiva de letras, números o símbolos que permiten trazar la historia completa de la producción y distribución de un determinado producto.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH RC 1 001	Página: 3 de 7
Recepción y Devolución de Productos en el Área de Reaco		

5.9 REACO T: Localidad virtual en el sistema Mac-Pac, de un producto en proceso de reacondicionamiento en el área de Reaco, la cual no permite su disponibilidad para que sea facturado.

5.10 REACO R: Localidad virtual en el sistema Mac-Pac, de un producto que tiene algún defecto, detectado en el área de Reaco, y que por sus condiciones debe ser enviado a DESTRUCCIÓN.

5.11 DESTRUCCIÓN: Localidad virtual en el sistema Mac-Pac, de todos los productos que poseen algún defecto.

5.12 Branch: Conjunto de áreas del Centro de Distribuciones de Productos Avon Ecuador S.A.

6. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de:

6.1 Jefe del área de Reaco: Cumplir, aplicar y dar a conocer el procedimiento de Recepción y Devolución de Productos a todo el personal del área de Reaco.

6.2 Personal del área de Reaco: Cumplir y seguir los pasos fijados en el procedimiento de Recepción y Devolución de Productos.

7. CONDICIONES GENERALES

7.1 Equipos de protección y seguridad

Es obligación del personal del Área de Reaco utilizar los equipos de protección y seguridad para evitar posibles accidentes y riesgos a su salud y bienestar, en función de la actividad llevada a cabo y estos son: uniforme limpio, cofia o gorro de protección, tapabocas en varones con barba o bigote, guantes del tipo quirúrgico o de algodón, zapatos de seguridad y protectores auditivos.

7.2 Equipos y maquinaria de trabajo

Para que se cumpla eficientemente la recepción y devolución de productos, se necesita la disponibilidad de los siguientes equipos y maquinarias:

7.2.1 Montacargas.

7.2.2 Coche hidráulico.

7.2.3 Pallet en perfecto estado.

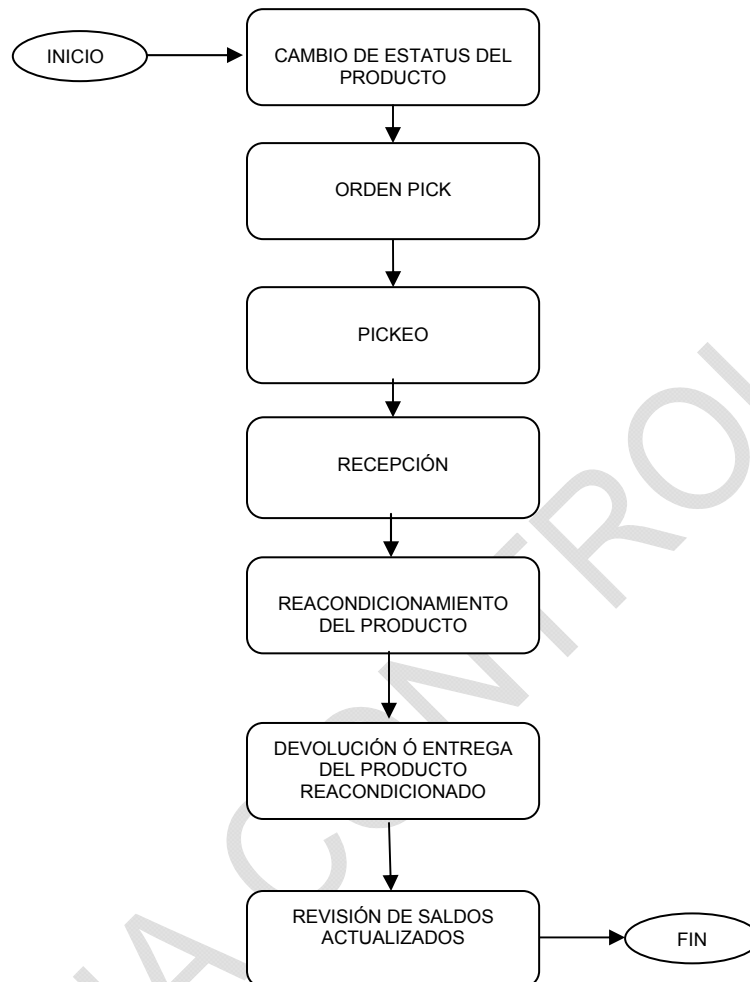
7.2.4 Carpa externa.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH RC 1 001	Página: 4 de 7

Recepción y Devolución de Productos en el Área de Reaco

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

8.1 Flujo del proceso



8.2 Recepción del producto

La recepción de los productos para reacondicionar se la realiza de la siguiente manera:

8.2.1 Confirmación de correo enviado por el área de Calidad, solicitando el reacondicionamiento del producto, detallando el trabajo o proceso a realizarse

8.2.2 El área de Reaco mediante e-mail solicita el cambio de status al área de Calidad del producto requerido, para poder generar la Orden Pick

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH RC 1 001	Página: 5 de 7
Recepción y Devolución de Productos en el Área de Reaco		

8.2.3 Generación de la Orden Pick, mediante el sistema WIMS que utiliza Productos Avon Ecuador S.A.

8.2.4 Piqueo por parte del área de Almacén del producto solicitado.

8.2.5 Recepción y cuadre del producto que ingresa al área de Reaco

8.2.6 El área de Calidad entrega la Muestra Patrón.

8.2.7 Se inicia el Proceso de Reacondicionamiento

8.2.8 El área de Calidad debe dar su aprobación para el producto reacondicionado, sin su aprobación no se podría devolver el producto reacondicionado a la localidad que corresponde.

8.3 Devolución del producto

8.3.1 Al finalizar el proceso de Reacondicionamiento los productos son guardados en sus cajas originales para luego ser palletizados, colocados stretch y posteriormente se realiza la entrega-recepción al área de Almacén.


8.3.2 Si la entrega-recepción es para el área de Shipping o Ajustes, se la realiza al menudeo tal cual fue recibido

8.3.3 Se notifica vía e-mail la culminación del trabajo solicitado a las respectivas áreas, para que sean ingresados al disponible.





8.3.4 Para el producto que se encuentra con defectos se envía la información respectiva (código, cantidad, lote), vía e-mail al área de Calidad para que se cambie de balance (REACO T a REACO R) mediante un número de formulario, el cual se lo entrega al área de Almacén, para que sea realizada la transferencia de REACO R a DESTRUCCIÓN.

9. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD

Tabla # 1 Consideraciones

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Considere la correcta posición de cuello, espalda, piernas, antebrazos, en la silla, escritorio y/o puesto de trabajo. NO mantenga una posición estática más de 50 minutos continuos, procure realizar ejercicios de estiramiento por 5 minutos en cada interrupción de su tarea.	Ergonomía en el Puesto de Trabajo

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH RC 1 001	Página: 6 de 7
Recepción y Devolución de Productos en el Área de Reaco		

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	El personal que manipula cargas será instruido sobre la manera adecuada para efectuar las citadas operaciones con seguridad.	Ergonomía Actividad Física
	Toda maquinaria deberá ser operada de manera exclusiva por el personal capacitado y entrenado para su manejo. Previo al uso del montacargas se verificará el buen funcionamiento del mismo.	Manejo Seguro de Autoelevadores
	Será obligatorio el uso de casco a todo el personal que este expuesto a caídas o proyección de productos los mismos deben ser resistentes a golpes.	Uso Obligatorio de Elementos de Protección Personal
	Utilizar equipo adecuado considerando procedimientos adecuados para actividad física.	Condiciones Seguras de Almacenamiento y Descarga

10. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición
QSF EC SCH RC 1001-1	Hoja de control diario de PT reacondicionado por personal de Avon	Reaco	Fabián Guapaz	Siempre		
QSF EC SCH RC 1001-2	Hoja de control diario de PT reacondicionado por un tercero	Reaco	Fabián Guapaz	Siempre		

 <p>the company for women</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH RC 1 001	Página: 7 de 7
Recepción y Devolución de Productos en el Área de Reaco		

REACO OCTUBRE 2010.xls [Modo de compatibilidad] - Microsoft Excel

Advertencia de seguridad: Se ha deshabilitado la actualización automática de los vínculos. Opciones...

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
	FECHA DE INGRESO	CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD RECIBIDA	CANTIDAD REACONDICIONADA	CANTIDAD A DESTRUIR	TRABAJO REALIZADO	UBICACIÓN	FECHA DE ENTREGA				
1	01/10/2010	57400	RELOJ INTERCAMBIABLE TROP	7000	7000	0	ETIQUETADO	ALMACEN	01/10/2010				
2	01/10/2010	4314	SET ARETES INTERCAMBIABLE	2880	2880	0	SELECCIÓN	ALMACEN	01/10/2010				
3	01/10/2010	4314	SET ARETES INTERCAMBIABLE	2880	2880	0	SELECCIÓN	ALMACEN	01/10/2010				
4	01/10/2010	4314	SET ARETES INTERCAMBIABLE	2880	2880	0	SELECCIÓN	ALMACEN	01/10/2010				
5	01/10/2010	4314	SET ARETES INTERCAMBIABLE	2880	2880	0	SELECCIÓN	ALMACEN	01/10/2010				
6	01/10/2010	4314	SET ARETES INTERCAMBIABLE	3360	3360	0	SELECCIÓN	ALMACEN	01/10/2010				
7	01/10/2010	57337	CADENA LLAVES PLATEADA	12320	12320	0	ETIQUETADO	ALMACEN	01/10/2010				
8	01/10/2010	96420	COLECCION BERKLY T 10	1	1	0	REACO A	AJUSTES	01/10/2010				
9	01/10/2010	4202	ANIL COMP.PLATINO ELLA T6	1	1	0	REACO A	AJUSTES	01/10/2010				
10	01/10/2010	58115	G AT DAILY SHINE	20	20	0	REACO A	AJUSTES	01/10/2010				
11	01/10/2010	40071	COLECCION CAFFERATA CAD+AR	2	2	0	REACO A	AJUSTES	01/10/2010				
12	01/10/2010	4183	PULSERA SAGRADA ADULTS	1	1	0	REACO A	AJUSTES	01/10/2010				
13	01/10/2010	57562	COLECCION MARIETTA CAD+AR	3	3	0	REACO A	AJUSTES	01/10/2010				
14	01/10/2010	71315	IMARI CREMA PERFUM 150G	1	1	0	REACO A	AJUSTES	01/10/2010				
15	01/10/2010	17317	ASUMMER BRONZE LIP RAYO A	1	1	0	REACO A	AJUSTES	01/10/2010				
16	01/10/2010	86029	BRASSIER JULISA 36B	2	2	0	REACO A	AJUSTES	01/10/2010				
17	01/10/2010	86349	BLUSA ROSAURA TSMALL	1	1	0	REACO A	AJUSTES	01/10/2010				
18	01/10/2010	86331	BLUSA GEORGIA TSMALL	2	2	0	REACO A	AJUSTES	01/10/2010				
19	01/10/2010	86295	BATOLA NAYELY TLARGE	2	2	0	REACO A	AJUSTES	01/10/2010				
20	01/10/2010	86173	BLUSA BERNARDA TMEDIUM	1	1	0	REACO A	AJUSTES	01/10/2010				
21	01/10/2010	91258	FAJA ROXI TLARGE	1	1	0	REACO A	AJUSTES	01/10/2010				
22	01/10/2010	57283	G CLEARSKIN PROFESSIONAL	3	3	0	REACO A	AJUSTES	01/10/2010				
23	04/10/2010	57180	ARETES LLAVES	12768	12768	0	ETIQUETADO	ALMACEN	04/10/2010				
24	05/10/2010	57416	CADENA Y ARETES PEYTON	7920	7920	0	REACO A	ALMACEN	05/10/2010				
25	05/10/2010	57416	CADENA Y ARETES PEYTON	4415	4415	0	REACO A	ALMACEN	05/10/2010				
26	05/10/2010	40071	COLECCION CAFFERATA CAD+AR	16	16	0	REACO A	AJUSTES	05/10/2010				
27	05/10/2010	4223	CADENA GABRIEL	3	3	0	REACO A	AJUSTES	05/10/2010				
28	05/10/2010	96421	COLECCION BERKLY T 11	4	4	0	REACO A	AJUSTES	05/10/2010				
			CONSOLIDADO										

Reacondicionamiento Corregido Recepción... Microsoft Excel - RE...

Anexo 01: Archivo de "Ingreso de Producto a Reacondicionamiento"

11. LISTA DE PUBLICACIÓN

USUARIO	CARGO	ÁREA
Jorge Vaca	Jefe CPE	Branch CPE
Daniel Barreno	Jefe de Operaciones	Supply Chain
Javier Colcha	Líder de Ajustes	Ajustes

FORMATO DEL SISTEMA DE CALIDAD



Número de Registro:

QSF EC SCH RC 1 001-1

Revisión: 0.1

Página: 1 de 1

Avon Ecuador

Departamento Emisor: REACO

Formato Hoja de Control diario de PT reacondicionado por personal de Avon

Fecha de elaboración: 17/04/2012
 ELABORADO POR:
Javier Colcha
 Ajustes

Fecha de Revisión:
 REVISADO POR:
Tatiana Tapia / Daniel Barreno
 Control de Calidad / Supply Chain

Fecha de Aprobación:
 APROBADO POR
Jorge Vaca
 Branch CPE

HOJA DE CONTROL DIARIO DE PT REACONDICIONADO POR PERSONAL DE AVON

FECHA DE INGRESO	FSC	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD RECIBIDA		LOCALIDAD	ACTIVIDAD	MUESTRA PATRÓN	CANTIDAD REACONDICIONADA	CANTIDAD DESTRUCC	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE REACO	CALIDAD	
			N° CAJAS	UNDS								CUMPLE	REVISOR

SIMBOLOGÍA

1.- TERMOENCOGIDO
 2.- CÓDIGO DE BARRAS

3.- NSO
 4.- TEXTO LEGAL

5.- SELLADO LENCERÍA
 6.- LIMPIEZA

7.- RETIRO INSERTO
 8.- SELECCIÓN

9.- ETIQUETA MASTER
 10.- DLC

11.- UBD
 12.- OTROS (detallar)



FORMATO DEL SISTEMA DE CALIDAD

Número de Registro:

QSF EC SCH RC 1 001-2

Revisión: 0.1

Página: 1 de 1

Avon Ecuador

Departamento Emisor: REACO

Formato Hoja de Control diario de PT reacondicionado por un Tercero

Fecha de elaboración: 17/04/2012
 ELABORADO POR:
Javier Colcha
 Ajustes

Fecha de Revisión:
 REVISADO POR:
Tatiana Tapia / Daniel Barreno
 Control de Calidad / Supply Chain

Fecha de Aprobación:
 APROBADO POR
Jorge Vaca
 Branch CPE

HOJA DE CONTROL DIARIO DE PT REACONDICIONADO POR UN TERCERO

FECHA DE INGRESO	FSC	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD RECIBIDA		LOCALIDAD	ACTIVIDAD	MUESTRA PATRÓN	CANTIDAD REACONDICIONADA	CANTIDAD DESTRUCC	FECHA DE ENTREGA	TERCERO		CALIDAD	
			N° CAJAS	UNDS							NOMBRE	RESPONSABLE	CUMPLE	REVISOR

SIMBOLOGÍA

1.- TERMOENCOGIDO
 2.- CÓDIGO DE BARRAS

3.- NSO
 4.- TEXTO LEGAL

5.- SELLADO LENCERÍA
 6.- LIMPIEZA

7.- RETIRO INSERTO
 8.- SELECCIÓN


9.- ETIQUETA MASTER
 10.- DLC

11.- UBD
 12.- OTROS (detallar)

DOCUMENTO 36:
Reacondicionamiento de
Producto

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH RC 1 002	Página: 1 de 10
Avon Ecuador	Departamento Emisor: Reaco	
Reacondicionamiento del Producto		
Fecha de elaboración: 17/04/2012 ELABORADO POR: Javier Colcha Ajustes	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Tatiana Tapia / Daniel Barreno Control de Calidad / Supply Chain	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Branch CPE

1. CONTENIDO.....	1
2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE.....	2
5. DEFINICIONES.....	2
6. RESPONSABILIDADES.....	3
7. CONDICIONES GENERALES.....	4
8. DESCRIPCION DEL PROCESO	6
9. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD	9
10. REGISTROS	9
11. LISTA DE PUBLICACION	10

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH RC 1 002	Página: 2 de 10
Reacondicionamiento del Producto		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0			Emisión inicial de procedimiento

3. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para reacondicionar el producto que presenta novedades de Calidad en las diferentes áreas del Branch; sean de bodegas internas como externas de Productos Avon Ecuador S.A.

4. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todo el personal de Área de Reaco de Productos Avon Ecuador S.A.

5. DEFINICIONES

5.1 BCFT (Beyond Cosmetics, Fragrance and Toilet) o Fashion & Home: Categorías de productos que comprenden: Lencería, Moda, Accesorios, Hogar (Decoración, Juguetes, Artículos eléctricos, Menaje, Textil, etc.), Joyas y Bienestar, que comercializa Productos Avon Ecuador S.A.

5.2 CFT (Cosmetics, Fragrance and Toilet): Categorías de productos que comprenden: Cosméticos, Fragancias y artículos de tocador, que comercializa Productos Avon Ecuador S.A.

5.3 Calidad: Es cumplir de manera sistemática con los requisitos (implícitos – explícitos) para satisfacer las expectativas y necesidades de nuestra representante.

5.4 Código (FS Finish Stock): Serie de números que identifican a un producto comercializado por Productos Avon Ecuador S.A.

5.5 Empaque primario: Recipiente o envase dentro del cual se coloca directamente el producto terminado.

5.6 Empaque secundario: Recipiente dentro del cual se coloca el envase primario que contiene el producto terminado para su distribución y comercialización. También se considera componente secundario aquel que contribuye a agregar valor al producto final.

5.7 Defecto: Falla, desperfecto, deficiencia o imperfección de las cualidades de un producto comercializado por Avon Ecuador S.A., por falencias de calidad.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH RC 1 002	Página: 3 de 10
Reacondicionamiento del Producto		

5.8 Producto G: Son aquellos productos que no son sensibles a la contaminación microbiológica.

5.9 Producto H: Producto que puede ser portador o permitir el crecimiento de microorganismos por lo tanto requiere de un periodo de tiempo para completar los análisis microbiológicos antes de su liberación.

5.10 Lote: Es la cantidad de producto que se fabrica en un ciclo de producción.

5.11 Número de lote (DLC Day Lote Code): Es cualquier combinación distintiva de letras, números o símbolos que permiten trazar la historia completa de la producción y distribución de un determinado producto.

5.12 Devoluciones: Entrega de un producto por parte de la representante a la Compañía, solicitando una Nota de Crédito por el valor facturado.

5.13 Estándar: Es una muestra física que reúne las condiciones necesarias para tomarlo como Muestra Patrón con la finalidad de realizar aprobaciones.

5.14 Rechazos: Producto que no presenta las garantías de Calidad para que pueda ser comercializado por Productos Avon Ecuador S.A.

5.15 UBD (Use By Date): Fecha de vigencia de un lote, que permite determinar la caducidad de un producto.

6. RESPONSABILIDADES


Es responsabilidad de:

6.1 Control de Calidad: Asegurar y garantizar el cumplimiento del procedimiento de Reacondicionamiento del Producto, mediante inspección y/o auditorias en el Área de Reaco.

6.2 Inspector Control de Calidad: Proporcionar la muestra patrón en base a la cual se debe realizar el acondicionamiento, con la finalidad que todas las unidades cumplan la especificación.

6.3 Jefe del Área de Reaco: Aplicar y dar a conocer todo el procedimiento de Reacondicionamiento del Producto a todos los involucrados

6.4 Personal del Área de Reaco: Cumplir y seguir los pasos fijados en este procedimiento de Reacondicionamiento del Producto.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH RC 1 002	Página: 4 de 10
Reacondicionamiento del Producto		

7. CONDICIONES GENERALES

Para el reacondicionamiento de todo producto, se lo realiza bajo la autorización del Área de Calidad y del Área de Ajustes, especificando el trabajo a ejecutarse en el producto solicitado.

7.1 Origen de los productos terminados a reacondicionar:

Los productos a ser reacondicionados pueden ingresar de las siguientes áreas o actividades que se detallan a continuación:

7.1.1 Área de Almacén: Cuando en el proceso de recepción de embarque y almacenamiento (en una bodega interna o externa) el producto presenta defectos de calidad.

7.1.2 Área de Shipping: Cuando en el proceso de surtido al menudeo el producto sufre defectos.

7.1.3 Área de Ajustes: Cuando el producto retorna a la Compañía por un cambio o devolución, por parte de la representante.

7.1.4 Recuperaciones de robos o siniestros: Cuando el producto retorna a la Compañía por un siniestro ocurrido en el proceso de entrega sea este, robo, choque, entre otros.

7.2 Equipos de protección y seguridad

Es obligación del personal del Área de Reaco utilizar los equipos de protección y seguridad para evitar posibles accidentes y riesgos a su salud y bienestar, en función de la actividad llevada a cabo y estos son: uniforme limpio, cofia o gorro de protección, tapabocas en varones con barba o bigote, guantes del tipo quirúrgico o de algodón, zapatos de seguridad y protectores auditivos.

7.3 Insumos

Los insumos necesarios para la operativa de Reacondicionamiento estarán en función de las actividades llevadas a cabo. De modo general, serán necesarios los siguientes insumos:

7.3.1 Tela para limpiar.

7.3.2 Bolsas plásticas.

7.3.3 Bolsas de polietileno.

7.3.4 Cintas Adhesivas de embalaje y su respectivo dispensador.

7.3.5 Alcohol antiséptico (En el uso de soluciones químicas, se debe contar con la aprobación de control de calidad).


7.3.6 Estilete.

7.3.7 Fundas Fashion.

7.3.8 Etiquetas para Código de Barras de diferentes tamaños.

7.3.9 Banda PVC termo-encogible de diferentes dimensiones.

7.3.10 Cajillas de productos.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH RC 1 002	Página: 5 de 10
Reacondicionamiento del Producto		

7.3.11 Ribons.

7.3.12 Etiquetas de identificación (Caja máster)

7.3.13 Escobilla (para limpiar el polvo de los pallets)

7.4 Equipos de trabajo

Los equipos de trabajo necesarios para la operativa de Reacondicionamiento estarán en función de las actividades llevadas a cabo. De modo general, serán necesarios los siguientes equipos de trabajo:

7.4.1 Túnel de calor.

7.4.2 Pistola de calor.

7.4.3 Selladora para plástico

7.4.4 Banda transportadora.

7.4.5 Coche hidráulico.

7.4.6 Impresora laser.

7.4.7 Impresora Zebra.

7.4.8 Lector escáner.

7.4.9 Computador

7.4.10 Mesa de trabajo.

7.4.11 Aspiradora.

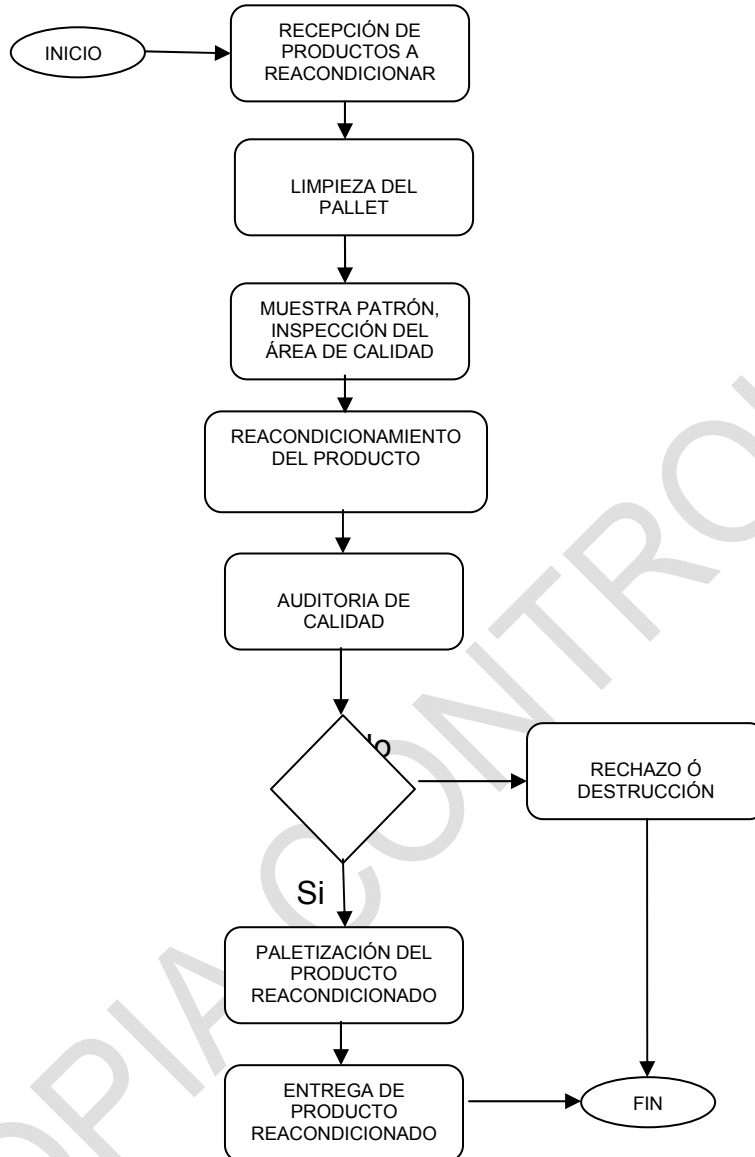
7.5 Muestras Patrón.

Para todo reacondicionamiento, el Área de Calidad entrega una muestra Patrón, establecida y aprobada, en base a la cual el personal del Área de Reaco realiza el trabajo solicitado.

AVON the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH RC 1 002	Página: 6 de 10
Reacondicionamiento del Producto		

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO


8.1 Flujo del proceso



En la recepción y antes de ingresar un pallet al área de Reaco, este deberá ser limpiado del polvo o residuos que puedan contaminar al área y los productos.

La limpieza del pallet se la debe realizar en la carpa externa del área de Reaco, posterior a ello podrá ingresar al área

8.2 Tipos de Reacondicionamiento

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH RC 1 002	Página: 7 de 10
Reacondicionamiento del Producto		

Para realizar cualquier trabajo de reacondicionamiento de debe determinar entre los siguientes tipos, según lo indique el área de Calidad, las cuales pueden ser:

8.2.1 Limpieza y selección del producto

8.2.2 Termo-encogido.

8.2.3 Etiquetado (Código de barras, NSO, Texto Legal, DLC, UBD)

8.2.4 Sellado de lencería.

8.2.5 Procesos Mixtos (retiro de insertos, combinaciones de trabajos mixtos entre los puntos anteriores).

8.2.6 Reacondicionamiento con Terceros

8.2.1 Proceso de Limpieza y Selección del producto

Revisar, seleccionar y limpiar todo producto para que cumpla con los estándares de Calidad de la Muestra Patrón, con la finalidad que pueda ser comercializado por Productos Avon Ecuador S.A., caso contrario si el producto muestra defectos no reacondicionables se lo rechaza.

8.2.2 Proceso de Termo-encogido.

Colocar la banda PVC termo-encogible a un producto que no lo tiene o deba ser cambiado, para que cumpla con los estándares de Calidad de la Muestra Patrón, con la finalidad que pueda ser comercializado por Productos Avon Ecuador S.A., caso contrario si el producto muestra defectos no reacondicionables se lo rechaza.

8.2.3 Proceso de Etiquetado.

Colocar una etiqueta autoadhesiva e impresa con la información veraz y correcta, así como legal sobre el producto (código de barras, NSO, Texto Legal, DLC, UBD), para su identificación en cualquier parte de los procesos de Avon Ecuador, además de que cumpla con los estándares de Calidad de la Muestra Patrón, con la finalidad que pueda ser comercializado por Productos Avon Ecuador S.A., caso contrario si el producto muestra defectos no reacondicionables se lo rechaza.

8.2.4 Proceso Sellado de lencería

Sellar herméticamente el empaque plástico que protege al producto de cualquier manipulación externa, para que cumpla con los estándares de Calidad de la Muestra Patrón, con la finalidad que pueda ser comercializado por Productos Avon Ecuador S.A., caso contrario si el producto muestra defectos no reacondicionables se lo rechaza.

8.2.5 Procesos Mixtos

Existen trabajos de reacondicionamiento que pueden ser mixtos, es decir, mediante una combinación de trabajos descritos desde el literal 8.2.1 al 8.2.4, y actividades eventuales tales como: cambios de empaque, retiro o cambios de insertos, entre otras, para que el producto cumpla con los estándares de Calidad de la Muestra Patrón, con la finalidad que pueda ser comercializado por

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH RC 1 002	Página: 8 de 10
Reacondicionamiento del Producto		

Productos Avon Ecuador S.A., caso contrario si el producto muestra defectos no reacondicionables se lo rechaza.

8.2.6 Proceso de Reacondicionamiento con Terceros

Este proceso es muy eventual y depende de la capacidad de operación de Avon. Si nuestra capacidad no puede cubrir cierta actividad, esta es cubierta por un proveedor (Tercero).

Su función es realizar una actividad específica de cualquiera de los Tipos de Reacondicionamiento detallados desde el literal 8.2.1 al 8.2.5. Adicional también se puede utilizar un proveedor (Tercero) para trabajos con sustancias químicas en un proceso.

8.3 Auditoría de Calidad

Cuando se ha concluido cualquiera de los tipos de reacondicionamiento, se informa al área de Calidad, para que inspeccionen tanto la mercadería reacondicionada como la rechazada y den su aprobación final del trabajo terminado.

Si el producto es APROBADO por el área de Calidad, se procede a colocar la etiqueta distintiva de color AZUL en el pallet a entregar.

Si el producto es RECHAZADO por el área de Calidad, se procede a colocar la etiqueta distintiva de color ROJO en las cajas del producto que se van a enviar a Destrucción.

8.4 Rechazo ó Destrucción


Los productos revisados, inspeccionados e identificados luego de haberse realizado cualquiera de los tipos de reacondicionamiento y que no cumplen con los estándares de Calidad de la Muestra Patrón, se los rechaza para su destrucción, ya que no pueden ser comercializados por Productos Avon Ecuador S.A.

Quienes determinan si el producto posee defectos de calidad es el área de Calidad.

Todas las unidades rechazadas deben ser registradas en las hojas de control diario de PT por el personal de Avon ó de un Tercero, dependiendo de quien realizó el reacondicionamiento. (QSF EC SCH RC 1 001-1 ó QSF EC SCH RC 1 001-2)

8.5 Paletización






Se procede a estibar las cajas de la mercadería reacondicionada de acuerdo a su peso y volumen, evitando que por su peso las cajas se deformen. Una vez estibado se envuelve con cinta stretch a todo el pallet para la entrega a su respectiva área.

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH RC 1 002	Página: 9 de 10
Reacondicionamiento del Producto		

La entrega de pallets reacondicionados se la realiza al área de Almacén para su posterior transferencia al Aprobado y su disponibilidad para la facturación diaria.

9. MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD

Tabla # 1 Consideraciones

Símbolo	Consideraciones	Referencias
	Considere la correcta posición de cuello, espalda, piernas, antebrazos, en la silla, escritorio y/o puesto de trabajo. NO mantenga una posición estática más de 50 minutos continuos, procure realizar ejercicios de estiramiento por 5 minutos en cada interrupción de su tarea.	Ergonomía en el Puesto de Trabajo
	El personal que manipula cargas será instruido sobre la manera adecuada para efectuar las citadas operaciones con seguridad.	Ergonomía Actividad Física
	Utilizar equipo adecuado considerando procedimientos adecuados para actividad física.	Condiciones Seguras de Almacenamiento y Descarga
	Toda maquinaria deberá ser operada de manera exclusiva por el personal capacitado y entrenado para su manejo. Previo al uso del montacargas se verificara el buen funcionamiento del mismo.	Manejo Seguro de Auto elevadores
	Será obligatorio el uso de casco a todo el personal que este expuesto a caídas o proyección de productos los mismos deben ser resistentes a golpes.	Uso Obligatorio de Elementos de Protección Personal

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH RC 1 002	Página: 10 de 10
Reacondicionamiento del Producto		

10. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición
QSF EC SCH RC 1 001-1	Hoja de Control diario de PT reacondicionado por personal de Avon	Área de Reaco	Fabián Guapaz	Siempre		
QSF EC SCH RC 1 001-2	Hoja de Control diario de PT reacondicionado por un Tercero	Área de Reaco	Fabián Guapaz	Siempre		

11. LISTA DE PUBLICACIÓN

USUARIO	CARGO	ÁREA
Jorge Vaca	Jefe CPE	Branch CPE
Daniel Barreno	Jefe de Operaciones	Supply Chain
Javier Colcha	Líder de Ajustes	Ajustes



FORMATO DEL SISTEMA DE CALIDAD

Número de Registro:

Revisión: 0.1

QSF EC SCH RC 1 001-1

Página: 1 de 1

Avon Ecuador

Departamento Emisor: REACO

Formato Hoja de Control diario de PT reacondicionado por personal de Avon

Fecha de elaboración: 17/04/2012
 ELABORADO POR:
Javier Colcha
 Ajustes

Fecha de Revisión:
 REVISADO POR:
Tatiana Tapia / Daniel Barreno
 Control de Calidad / Supply Chain

Fecha de Aprobación:
 APROBADO POR
Jorge Vaca
 Branch CPE

HOJA DE CONTROL DIARIO DE PT REACONDICIONADO POR PERSONAL DE AVON

FECHA DE INGRESO	FSC	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD RECIBIDA		LOCALIDAD	ACTIVIDAD	MUESTRA PATRÓN	CANTIDAD REACONDICIONADA	CANTIDAD DESTRUCC	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE REACO	CALIDAD	
			N° CAJAS	UNDS								CUMPLE	REVISOR

SIMBOLOGÍA

1.- TERMOENCOGIDO
 2.- CÓDIGO DE BARRAS


3.- NSO
 4.- TEXTO LEGAL

5.- SELLADO LENCERÍA
 6.- LIMPIEZA

7.- RETIRO INSERTO
 8.- SELECCIÓN

9.- ETIQUETA MASTER
 10.- DLC

11.- UBD
 12.- OTROS (detallar)

 the company for women	FORMATO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 0.1
	QSF EC SCH RC 1 001-2	Página: 1 de 1
Avon Ecuador	Departamento Emisor: REACO	
Formato Hoja de Control diario de PT reacondicionado por un Tercero		
Fecha de elaboración: 17/04/2012 ELABORADO POR: Javier Colcha Ajustes	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Tatiana Tapia / Daniel Barreno Control de Calidad / Supply Chain	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Jorge Vaca Branch CPE

HOJA DE CONTROL DIARIO DE PT REACONDICIONADO POR UN TERCERO														
FECHA DE INGRESO	FSC	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD RECIBIDA		LOCALIDAD	ACTIVIDAD	MUESTRA PATRÓN	CANTIDAD REACONDICIONADA	CANTIDAD DESTRUCC	FECHA DE ENTREGA	TERCERO		CALIDAD	
			N° CAJAS	UNDS							NOMBRE	RESPONSABLE	CUMPLE	REVISOR

SIMBOLOGÍA

1.- TERMOENCOGIDO
2.- CÓDIGO DE BARRAS

3.- NSO
4.- TEXTO LEGAL

5.- SELLADO LENCERÍA
6.- LIMPIEZA

7.- RETIRO INSERTO
8.- SELECCIÓN

9.- ETIQUETA MASTER
10.- DLC

11.- UBD
12.- OTROS (detallar)

DOCUMENTO 37:
Retiro del Producto del
Mercado

<div>AVON</div> <div>the company for women</div>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 012	Página: 1 de 11
Avon Ecuador	Departamento Emisor: Calidad	
RETIRO DE UN PRODUCTO DEL MERCADO		
Fecha de elaboración: 21/10/2013 ELABORADO POR: Gabriela Pereira Calidad	Fecha de Revisión: REVISADO POR: Tatiana Tapia Calidad	Fecha de Aprobación: APROBADO POR Beatriz Gil Calidad

CONTENIDO

2. REVISIÓN	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE.....	2
5. DEFINICIONES.....	2
6. RESPONSABILIDADES.....	3
7. CONDICIONES GENERALES.....	4
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	5
9. REFERENCIAS	9
10. REGISTROS	9
11. ANEXOS.....	10
12. LISTA DE PUBLICACION	11

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 012	Página: 2 de 11
RETIRO DE UN PRODUCTO DEL MERCADO		

2. REVISIÓN

Revisión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1.0	21/10/2013		Emisión inicial de procedimiento

3. OBJETIVO

Establecer un Procedimiento para realizar el retiro de producto del mercado cuando represente un riesgo para:

- La salud, la seguridad de las personas (Productos contaminados microbiológicamente, con presencia de partes corto punzantes, fabricados con materiales fuera de especificaciones, contaminados con insectos, electrodomésticos mal ensamblados, partes sueltas que representen riesgos para los niños).
- La afectación de la marca (errores en la identificación de un producto, confusión o malas rotulaciones).
- Por una solicitud de la autoridad sanitaria (realización de simulacros o actualización de reglamentación vigente) o disposiciones de Avon Regional y Global.

Buscando la ubicación, recopilación y/o recuperación del mayor número de unidades en el menor tiempo posible.

4. ALCANCE

El procedimiento aplica a productos Cosméticos (CFT) y productos No Cosméticos (F&H)

5. DEFINICIONES

5.1 Producto devuelto: Producto comercializado que no ha cumplido las expectativas del cliente y es devuelto a la compañía.

5.2 Numero de lote: Una combinación estructurada de números y/o letras que identifican un producto (ver definición de código DLC).

5.3 Código DLC: Simbología de identificación relacionada a la fecha de fabricación de un producto. Para productos cosméticos higiénicos, alimentos y suplementos alimenticios es un requerimiento legal y está definido por: una o

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 012	Página: 3 de 11
RETIRO DE UN PRODUCTO DEL MERCADO		

dos letras que identifican al fabricante, seguido del día juliano y el último dígito del año. Para productos F&H está definido de la siguiente manera: 6 caracteres alfanuméricos, caracteres 1, 2 y 3 basados en el código asignado al Proveedor, carácter 4 basado en un mes (Ejemplo: Enero=A; Diciembre= L), carácter 5 basado en un día del mes (Ejemplo: 1=A; 26=Z; 27=1; 28=2; 29=3; 30=4; 31=5) y carácter 6 basado en el último dígito del año.

5.4 Lote: Son todos los productos de un mismo código pertenecientes a una corrida de producción, con iguales condiciones controlables tales como materias primas, insumos, maquinaria, temperatura, velocidad, etc. El número de lote, es la información que permite efectuar la rastreabilidad del producto.

5.5 Formato de reporte: Es el medio por el cual un reportante notifica a la institución hospitalaria, al fabricante y/o autoridad sanitaria, sobre un evento o incidente adverso asociado a todos los productos de categorías CFT y F&H.

5.9 Simulacro: Acción que se realiza imitando un suceso real para tomar las medidas necesarias de seguridad en caso de que ocurra realmente. Ayuda en la formación, aprendizaje y preparación del personal. Además, cada simulacro permite evaluar cuáles son las mejores respuestas ante los probables eventos adversos.

5.10 Simulacro Parcial: Acción que se realiza imitando un suceso real, y donde se evalúa el desempeño de cada área o personal involucrado.

5.11 Simulacro Total: Acción que se realiza imitando un suceso real, manejando los Protocolos correspondientes en la información que den claridad y no se vayan a generar situaciones de riesgo para la marca.

5.12 Muestra de Retención: Muestra patrón, en base a esa muestra debe ser fabricado todos los productos CFT y F&H.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Calidad:

- Dar a conocer el presente Procedimiento.
- Garantizar la ejecución de los simulacros, recopilando la información y generando las acciones que aplique.

6.2 Gerencia de Asuntos Regulatorios:

- Comunicar oportunamente las alertas, la decisión de retiro de un producto del mercado y el resultado del mismo a las autoridades sanitarias

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 012	Página: 4 de 11
RETIRO DE UN PRODUCTO DEL MERCADO		

6.3 Gerencia de Calidad:

- Comunicar oportunamente las alertas, la decisión de retiro de un producto del mercado y el resultado del mismo a los responsables Regionales y/o Globales de AVON.

7. CONDICIONES GENERALES

- 7.1** La trazabilidad del producto en bodegas Avon Ecuador se mantiene durante todo el proceso de Almacenaje en los galpones hasta el momento en que el producto es entregado de Almacén hacia Shipping, pero se pierde al momento de surtir el producto por tanto la recopilación de la información en cuanto a la Representante que se le envió el lote objeto del retiro no es precisa.

Con los datos de las Representantes el Personal del Call Center y/o Calidad asignado da las indicaciones precisas para que las representantes identifiquen el número de lote en cada una de las unidades compradas y así se identifica los posibles compradores o usuarios del producto para que los contacte y recupere las unidades.

- 7.2** La información acerca de las representantes que hayan adquirido el producto alertado es solicitado al área de IT previo la autorización del responsable de la categoría
- 7.3** Para asegurar la efectividad en la recuperación del producto definido para retiro del mercado, Asuntos Regulatorios y Calidad cada semestre planifican y ejecutan un simulacro que inicialmente debe hacerse parcial (evaluando desempeño de cada área o personal involucrado) y posteriormente debe hacerse total, manejando los protocolos correspondientes en la información que den claridad de que se trata de un simulacro y no se vayan a generar situaciones de riesgo para la marca.
- 7.4** Las gerencias de **Asuntos Regulatorios y Calidad** informan a las demás áreas involucradas el resultado del simulacro estableciendo las acciones a tomar. El simulacro debe ser planificado

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 012	Página: 5 de 11
RETIRO DE UN PRODUCTO DEL MERCADO		

7.5 La Gerencia de Calidad mantiene actualizado los listados de nombres y números de teléfono de los cargos críticos involucrados en la ejecución de este procedimiento.

7.6 Calidad Local

7.6.1 Deberá solicitar a Sourcing la muestra de retención para poder realizar el estudio del producto; como también fichas técnicas y reportes SGS.

7.6.2 Deberá solicitar autorización a la Gerencia de Ventas para que IT extienda un listado en donde conste los nombres de las representantes que adquirieron el producto objeto del retiro.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Una vez se ha recibido la alerta en Calidad se procede de la siguiente manera:

8.1 La Gerencia Calidad, comunica a las áreas involucradas (Sourcing, Asuntos Regulatorios, Planeación, Soporte Técnico, Logística, CM Avon, proveedores y/o manufacturadores) con el producto, la alerta y el inicio del proceso de investigación y posible retiro del producto del mercado dentro de la primera hora de recibir la alerta.

8.2 Análisis de Muestras de Retención, fichas técnicas, fotografías o documentación específica del producto: El Analista de Calidad, verifica si realmente el defecto o la desviación que se presenta en el producto es real y descarta que sea una falsificación de producto. Debe realizar un análisis del empaque, codificación, identificación contra la muestra de retención para saber si realmente corresponde al comercializado por Avon, la respuesta debe darla en el transcurso de la siguiente hora de la asignación de la tarea por parte de la Gerencia de Calidad. En caso de requerir la ejecución de análisis o pruebas más exhaustivas debe informar a la Gerencia de Calidad.

8.2 Información de Representantes: Solicitar a IT la siguiente información especificando a que producto se deben referir.

- a. Zona
- b. Sección
- c. Código de la representante
- d. Nombre de la representante

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 012	Página: 6 de 11
RETIRO DE UN PRODUCTO DEL MERCADO		

- e. Número de Factura
- f. Unidades adquiridas

8.3 Los Inspectores de Calidad responsables, consultan en el Sistema y reportan la siguiente información durante los 60 minutos de asignación de la tarea:

- a. Fecha y Cantidad Ingresada.
- b. Fecha, cantidades surtidas o vendidas, priorizando por:
Exportaciones, reportes ATI de usuarios, Recuperación devoluciones del campo
- c. Cantidades existentes en bodegas Avon en ese momento y en bodegas externas para ser inmediatamente bloqueadas y evitar que se continúe el surtido.
- d. Informar inmediatamente a los involucrados (Almacén, Shipping, Control Monitoring) que el producto en alerta queda retenido y no se permitirá se continúe surtiendo.

8.4 Confirmación del Defecto: Una vez se tengan los resultados confirmatorios que el producto debe retirarse del mercado, la Gerencia de Calidad emite el comunicado mediante correo electrónico que incluya la siguiente información:

Fecha, Asunto: Retiro de Producto del Mercado, Causa o Motivo, Resumen del historial transaccional, Información que se considere relevante.

8.5 Orden de Retiro:

- a. Se revisa el listado obtenido de las representantes que adquirieron el producto y a que zona y sección pertenecen cada una de ellas
- b. La orden de retiro se dará primero a países, luego a los Local Delivery para detener el transporte y por último a las Representantes a las cuales el producto fue despachado.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 012	Página: 7 de 11
RETIRO DE UN PRODUCTO DEL MERCADO		

8.6 Metodología para la recuperación del producto: Las unidades involucradas en el retiro y que sean:

8.6.1 Identificadas en los países o en tránsito hacia los países, el personal de calidad de cada uno de ellos garantiza su bloqueo en los Sistemas, su identificación física con el rótulo de producto rechazado, segrega el producto coordinando su ubicación en el lugar designado para producto rechazado y posteriormente recibe las indicaciones para proceder con las autorizaciones de disposición final del producto.

En todo momento se debe garantizar la conciliación de las unidades. En caso de que el producto ya sea haya despachado al campo debe coordinar la recuperación del mayor número de unidades en el menor tiempo posible, enviando a la Gerencia de Calidad el informe general de trazabilidad (unidades recibidas, unidades despachadas, unidades en inventario, unidades recuperadas).

8.6.2 Identificadas en los Local delivery, se contacta a los asistentes del área de Transportes y se les emite el reporte donde está la información de cada representante para que así ellos den la orden en este lugar para que se retengan los pedidos que llevan el producto objeto del retiro y se coordine el reintegro íntegro del pedido a bodegas Avon. Mientras tanto se debe solicitar a IT la documentación necesaria para resurtir el pedido ese mismo día tomando en cuenta que se debe emitir una nota de crédito por el producto que no se envía.

8.6.3 Mediante la información suministrada por IT se procede a ubicar a las diferentes representantes que han realizado la compra del producto y según el número de personas involucradas, personal del Call Center y de Calidad proceden a contactarlas vía telefónica, teniendo en cuenta las recomendaciones del numeral 7.1 de este procedimiento.

8.6.4 Se envía comunicado a los gerentes divisionales y zonales para informar del retiro del producto, en caso de que sea necesario y manteniendo un protocolo de comunicación específico contacten a líderes y/o representantes que no haya sido posible ubicar a partir del procedimiento según el numeral anterior.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 012	Página: 8 de 11
RETIRO DE UN PRODUCTO DEL MERCADO		

8.7 Transporte de las Unidades:

- a. Una vez identificado a las representantes que tienen el lote del producto que debe ser retirado; el Call Center llama a estas personas y les indica que el porteador quien les entregó el pedido, realizará el retiro de ese producto, el mismo que será entregado en el Local Delivery para su posterior envío a las Bodegas de Avon.
- b. Los pedidos que se encuentran en los Local Delivery deben ser regresados a las bodegas de Avon mediante el proveedor de carga larga.

8.8 Comunicación a la operación REACO-AJSUTES: Se comunica al área de Ajustes y Reaco sobre la operación del retiro del producto del Mercado y se deja instrucciones sobre la separación del producto objeto del retiro que se encuentra en los pedidos que retornaron de los Local Delivery y también la unidades que retornan como resultado del retiro del producto directamente de la representante.

Se debe emitir un informe diario sobre las unidades ingresadas a su operación, estas unidades deben empacarse, embalsarse y rotularse.

8.9 Ubicación del Producto: Una vez recogido y conciliadas las unidades correspondientes al lote, el producto se ubicará en el área de rechazos con su respectivo rótulo de producto devuelto.

8.6 Disposición del Producto: Finalmente se toma la decisión de tratamiento o disposición final (destrucción o reproceso, rechazo a proveedor etc), según concepto técnico emitido por las áreas de Supply Chain, para la corrección del problema.

8.7 Notificación de la Acción Correctiva: El coordinador de Asuntos Regulatorios realiza la notificación correspondiente al Ministerio de Salud Pública en los casos que aplique y la acción correctiva tomada.

8.8 Realización del Informe: La Gerencia de Calidad realiza un informe del desarrollo del retiro del producto del mercado donde se registra el producto,

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 012	Página: 9 de 11
RETIRO DE UN PRODUCTO DEL MERCADO		

lote, las causas del retiro, la conciliación de las cantidades despachadas y retiradas, disposición final del producto.

- 8.9 Revisión del Retiro:** La revisión de las acciones correctivas tomadas del retiro de producto del mercado y de la eficiencia del mismo se debe realizar cada 6 meses.

9. REFERENCIAS

Resolución 4002. Manual de Requisitos de Capacidad de Almacenamiento y/o Acondicionamiento de Dispositivos Médicos. 2007

10. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		CONDICIONES GENERALES		
Código	Nombre	Lugar de Archivo	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 012	Página: 10 de 11
RETIRO DE UN PRODUCTO DEL MERCADO		

11. ANEXOS

Anexo 01: Rótulo Producto Devuelto

 the company for women	Rotulo de Producto Devuelto.
--	-------------------------------------

Nombre del Dispositivo:		Referencia:	
Número de Lote:		Fecha de Vencimiento:	
Proveedor:			
Unidades Devueltas			
Motivo Devolución:			
Origen:			
Disposición Final:			

Observaciones:-


COPIA

 the company for women	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	Número de Registro:	Revisión: 1.0
	QSP EC SCH QC 1 012	Página: 11 de 11
RETIRO DE UN PRODUCTO DEL MERCADO		

12. LISTA DE PUBLICACION

USUARIO	CARGO	AREA
Beatriz Gil	Gerente Control de Calidad	Calidad
Tatiana Tapia	Líder Calidad	Calidad
Gabriela Pereira	Analista Calidad	Calidad
Marco Padilla	Coordinador de Asuntos Regulatorios	Calidad
Edwin Páez	Inspector Calidad	Calidad
Juan Álvarez	Inspector Calidad	Calidad
Francisco Ayo	Inspector Calidad	Calidad

DOCUMENTO 38:
Manual de Buenas Prácticas
de Almacenamiento

	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO	Revisión: 01
		Fecha: 2013/10/07
		Pag: 1 de 23

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO

PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A

1. INTRODUCCIÓN:

El presente manual contiene las prácticas y formas correctas de almacenamiento de los productos cosméticos de AVON. Está contemplado dentro de las prácticas asegurar el almacenaje de los productos de la organización de la forma más adecuada y así mantener la calidad de los mismos.

El manual ha sido desarrollado tomando como referencia a las políticas internas de AVON y a normas y documentos existentes, tanto nacional como internacionalmente, los mismos que son:

- Proyecto de Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución (Ministerio de Salud Pública, Ecuador, Abril 2012).
- Resolución 4002: Manual de Requisitos de Capacidad de Almacenamiento y/o Acondicionamiento para Dispositivos Médicos (Ministerio de la Protección Social, Colombia, Noviembre 2007).
- Decisión 516: Normas de Buenas Prácticas de Manufactura para la industria cosmética en la Comunidad Andina (Comunidad Andina de Naciones, 2002).

2. OBJETIVO

Mejorar las condiciones de almacenamiento de los productos de AVON dentro de la organización por medio de un Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento que se rija a las políticas de AVON y normas nacionales e internacionales.

3. ALCANCE

Este manual y su aplicación se enfocan a las áreas de Almacén, Calidad, Despachos, Shipping, Reaco y Ajustes de la organización.

4. POLÍTICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN AVON

“Avon, como compañía líder en el rubro cosmético, vela no sólo por el bienestar integral de la mujer, sino que además tiene un compromiso con la comunidad en la que opera, desarrollando acciones de responsabilidad social empresarial, bajo estrictos códigos de ética, procurando ser un aporte a la sociedad.

	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO	Revisión: 01
		Fecha: 2013/10/07
		Pag: 2 de 23

Productos Avon Ecuador S.A realiza actividades de comercialización, almacenamiento y distribución de productos cosméticos y no cosméticos, contempla integrar la política de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional como parte de nuestra Misión, Visión, Principios y Valores con los siguientes compromisos:

- Mejorar continuamente los sistemas de Gestión de Calidad, Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional.
- Atender los requisitos legales, corporativos de los accionistas y otros requisitos aplicables;
- Lograr atender las necesidades de las representantes y consumidores;
- Establecer y revisar los objetivos de calidad, ambientales y de S&SO
- Mantener a nuestros empleados y proveedores capacitados, comprometidos y motivados;
- Mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable, actuando en la prevención de daños y en todos aquellos temas relacionados a la salud y seguridad, garantizando la integridad de nuestros empleados, contratistas y visitantes;
- Minimizar los impactos ambientales provenientes de las operaciones, previniendo la contaminación y utilizando tecnologías que promuevan la utilización racional de los recursos naturales;
- Ser una empresa reconocida como socialmente responsable.”

5. ORGANIZACIÓN

Productos AVON Ecuador S.A dispone de una organización propia y un representante legal, la misma que posee un organigrama general de todos quienes la componen.

La organización debe disponer de:

- a. Personería Jurídica
- b. Instalaciones y equipos adecuados
- c. Permiso de funcionamiento del establecimiento emitido por el Ministerio de Salud Pública
- d. Representación Legal
- e. Director Técnico responsable del establecimiento
- f. Funciones y responsabilidades del personal
- g. Documentación



	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO	Revisión: 01
		Fecha: 2013/10/07
		Pag: 3 de 23

La organización debe contar con las siguientes áreas:


- i. Dirección Técnica
- ii. Control de Calidad
- iii. Recepción
- iv. Cuarentena
- v. Almacenamiento
- vi. Despacho
- vii. Áreas de: productos controlados, devoluciones, rechazados, caducados y retiro de productos del mercado.
- viii. Área administrativa
- ix. Mantenimiento

Todos los individuos de la organización deben conocer el alcance y responsabilidad en sus funciones y su impacto en la calidad de los productos.

Las responsabilidades gerenciales y las del personal involucrado deben estar definidas en el manual de funciones, se debe examinar los conflictos de interés para asegurar que la efectividad del sistema de calidad no se deteriore.

La organización debe contar con los servicios de un director técnico que debe cumplir las funciones de:

- a. Asesorar técnicamente al representante legal respecto de las características de los productos, así como atender los requerimientos de la normatividad vigente frente a la calidad de los mismos.
- b. Apoyar el proceso de selección de proveedores y distribuidores de la empresa.
- c. Asegurar que los productos almacenados se encuentren en las condiciones establecidas y exista el soporte documental y los registros respectivos.
- d. Aprobar los procedimientos relacionados con las operaciones de almacenamiento, acondicionamiento, despacho y distribución de productos.
- e. Asegurar que se realice la capacitación permanente del personal y que este se adapte a las necesidades.
- f. Verificar que los registros de almacenamiento, acondicionamiento sean diligenciados en cada etapa del proceso.
- g. Garantizar el mantenimiento de las áreas de almacenamiento y/o acondicionamiento de las instalaciones.
- h. Asegurar que se lleven las comprobaciones de procesos y las calibraciones de los equipos e instrumentos de control, se registren las comprobaciones y estén disponibles los informes correspondientes.

	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO	Revisión: 01
		Fecha: 2013/10/07
		Pag: 4 de 23

- i. Garantizar, mediante el control la trazabilidad de los productos distribuidos tanto para las actividades propias de la empresa como para el cumplimiento de programas de vigilancia de productos correspondientes a autoridades sanitarias.
- j. Responsabilizarse de los procedimientos de atención de quejas y retiro de productos del mercado.
- k. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente manual.
- l. Responsabilizarse de las actividades de inspección y/o alistamiento de los productos.
- m. Ser el responsable del mantenimiento de la calidad de los productos antes la autoridad sanitaria.

6. CONTROL DE LA CALIDAD

El control de calidad es realizado en la organización por parte del área de Calidad. El control se realiza a los tipos de productos que posee la organización: BCFT y CFT.


Los productos que posee y provee la organización son:

- **BCFT: Productos No Cosméticos**



- **CFT: Productos Cosméticos**



	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO	Revisión: 01
		Fecha: 2013/10/07
		Pag: 5 de 23

El control de la calidad debe darse desde el ingreso del producto al establecimiento, asegurando el cumplimiento de las especificaciones de los productos.

Los responsables deben realizar una serie de actividades que forman parte del control de la calidad de los productos Avon, y son:

- ✓ Muestreo
- ✓ Inspección
- ✓ Aprobación

La realización de estas actividades debe arrojar como resultado:

- Aprobación y posterior despacho de los productos.
- Reacondicionamiento de los productos que lo requieran.
- Rechazo del producto.



El inspector de Calidad debe elaborar un reporte mínimo de Inspección de los productos efectuando en el proceso de Control de Calidad.

El proceso de Control de Calidad se aplica a los productos tipo BCFT y CFT.

La organización debe disponer de la siguiente información:


- a. Especificaciones.
- b. Procedimientos de Muestreo.
- c. Métodos de inspección y pruebas.
- d. Límites de aceptación.

La organización debe ser capaz de reclutar personal con el conocimiento, la experiencia, la competencia, y la motivación necesarias para lograr un efectivo control de calidad.

La organización debe identificar las necesidades de entrenamiento de personal en calidad, a cualquier nivel de la jerarquía y diseñar un plan de entrenamiento.

La organización debe tomar en cuenta la habilidad y experiencia de una sección del personal, para diseñar e implementar cursos de entrenamiento adaptados a sus trabajos y responsabilidades.

El sistema de gestión de calidad debe permitir:

 the company for women	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO	Revisión: 01
		Fecha: 2013/10/07
		Pag: 6 de 23

- Definir claramente la estructura organizacional, con el fin de entender la organización y el funcionamiento de la compañía.
- Cada miembro del personal conozca sus responsabilidades y sus tareas específicas y ser capaz de encontrar su lugar dentro de la estructura.
- La organización posea recursos adecuados y apropiados en cuanto a personal, a instalaciones y maquinaria.
- Las instalaciones se diseñen, construyan, adapten y mantengan para satisfacer las condiciones exigidas por las actividades.
- El equipo y maquinaria sean colocados de forma que la movilización de materiales, maquinaria y gente no signifique un riesgo para la calidad.
- El mantenimiento del equipo y maquinaria se efectúe en forma eficiente.


7. PERSONAL

7.1 La organización debe asegurarse que el personal, previo a su ingreso, reúna los requisitos planteados para desarrollar un cargo o puesto laboral. Esta responsabilidad y la selección del postulante más idóneo corresponden al área de Talento Humano y al área necesitada de dicho personal.

El personal de Productos Avon Ecuador S.A debe recibir como parte de su formación, una constante capacitación y preparación de los temas concernientes a su puesto. La responsabilidad de formar al personal corresponde a cada área, y de ser necesario recibir la capacitación de una organización ajena a AVON.



Las funciones del personal deben estar registradas por escrito, donde se deben señalar las actividades, tareas y responsabilidades de cada cargo laboral.

	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO	Revisión: 01
		Fecha: 2013/10/07
		Pag: 7 de 23

7.2 Capacitación

El personal debe ser capacitado de forma constante en temas inherentes a las Buenas Prácticas de Almacenamiento y su impacto dentro de la empresa, su trabajo, y sus funciones. La capacitación debe ser constante y corresponde al área de Calidad de Productos Avon.

Las capacitaciones deben responder a un programa y/o cronograma que establezca la periodicidad de las mismas, además de las fechas en las que se puedan brindar a los trabajadores; la capacitación realizada a los trabajadores tiene que ser constante.



El seguimiento al cumplimiento del presente Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento, debe ser responsabilidad del área de Calidad.

El personal de la organización debe estar sujeto a una evaluación periódica, la cual permita observar la situación real de cómo se están llevando las Buenas Prácticas de

Almacenamiento y así poder tomar acciones que lleven a mejorar la situación.


Las capacitaciones, evaluaciones y formas de dar seguimiento deben tener una documentación que respalde la realización de las actividades previamente señaladas.

7.3 Seguridad e Higiene

El personal debe disponer de equipos de protección personal de uso obligatorio, para la estadía e ingreso a diversas áreas que presenten algún tipo de riesgo para el personal (Almacén, Despachos, Shipping). El EPP (equipo de protección personal) no será el mismo para todas las personas, este tiene que responder a las necesidades de cada área.

El personal está sujeto a la obligatoriedad del cumplimiento de las normas de seguridad establecidas



	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO	Revisión: 01
		Fecha: 2013/10/07
		Pag: 8 de 23



por AVON, el no cumplimiento de las mismas puede llevar como consecuencia a los trabajadores a un accidente laboral, una sanción o al posterior despido.

El área de EHS (Seguridad, Salud y Ambiente) y el Dispensario Médico son los encargados de velar por la seguridad del personal, por medio de la entrega de equipos de protección personal, capacitaciones de riesgos y temas relacionados, realización de exámenes ocupacionales, planes de evacuación y el seguimiento de enfermedades profesionales.

La realización y planificación de simulacros corresponde al área de EHS, y la capacitación de esta acción.

El personal debe informar a dirección de las áreas el hallazgo de un posible riesgo o situación que cause peligro a los trabajadores, para proceder a la toma de acciones para mermar dicho riesgo existente.

Los responsables tienen que llevar una documentación de las acciones efectuadas, para tener como constancia el cumplimiento de las mismas.




La organización debe contar con un sistema de fumigación y eliminación de plagas (insectos, roedores) y la documentación de la realización de las fumigaciones, dentro de esto debe estar contemplada e indicada la periodicidad de las mismas.

La organización debe disponer de un programa de limpieza que abarque todas las instalaciones del Branch. Se tiene que llevar un registro de la frecuencia de cumplimiento por parte del área responsable Servicios Generales.

8. INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA

La infraestructura y el espacio físico deben responder a las necesidades de almacenamiento que tiene AVON acorde al volumen de productos manejados y



	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO	Revisión: 01
		Fecha: 2013/10/07
		Pag: 9 de 23

despachados. Las áreas de la empresa deben permitir un fácil tránsito para las personas y los productos, asegurar la minimización de riesgos y permitir una adecuada limpieza, mantenimiento y orden.

Las instalaciones deben cumplir con ciertas condiciones que pueden ser internas o externas para un correcto almacenaje de productos.

8.1 Condiciones Internas

Las instalaciones deben poseer un diseño apropiado que permita al personal realizar su trabajo normalmente y sin ninguna situación que pueda afectar su accionar.

Las instalaciones de la organización para almacenaje y distribución deben contar con un servicio de iluminación eléctrica que sea seguro y con la capacidad suficiente para desarrollar las actividades.

Los cambios de temperatura, iluminación, humedad y ventilación no deben afectar directa o indirectamente a los productos almacenados dentro de las instalaciones de AVON.

Las estanterías, armarios y muebles deben tener un diseño que permita:

- Manejar un sistema de ubicación por estanterías
- Tener una capacidad suficiente que soporte el peso de los productos almacenados, indicando la capacidad máxima de seguridad permitida.
- Mantener una separación entre piso, pared y techo que facilite la limpieza.




Las paredes, pisos y techos deben permanecer en buen estado, sin la presencia de grietas o humedad.



Las instalaciones deben poseer equipos de seguridad para combatir incendios, que sean de fácil acceso en caso de necesitar su uso. Los equipos de extinción de incendios deben tener todo lo necesario, indicado la información pertinente de los extintores en la etiqueta y en cantidad suficiente.



	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO	Revisión: 01
		Fecha: 2013/10/07
		Pag: 10 de 23

Dentro de las instalaciones deben estar señalizadas correctamente las rutas de emergencia y de evacuación.

El sistema de drenaje existente en las instalaciones de Avon debe responder a las necesidades de la planta, tener un tamaño adecuado, protegidos convenientemente, mantenerse en buen estado y recibir un mantenimiento idóneo. Es responsabilidad del personal y del área de Mantenimiento evitar el taponamiento de los sifones del sistema de drenaje.

8.2 Condiciones Externas

Las instalaciones deben encontrarse en condiciones que no evidencien un deterioro que pueda afectar la calidad de los productos.

Las instalaciones deben contar con métodos de control y eliminación de plagas indicados previamente en el punto 7.3 de Seguridad e Higiene.

8.3 Áreas Específicas


a) Área de Almacenamiento:

El área debe poseer una capacidad suficiente y separada para los productos aprobados para despacho, cuarentena, defectuosos, muestreo, retirados.

Los productos deben colocarse en estanterías a una distancia suficiente que no tengan contacto con el suelo y con las paredes. La integridad de los productos es fundamental dentro de las instalaciones y va de acuerdo a las especificaciones de calidad de Avon. El área responsable del cumplimiento de los requerimientos es la de Almacén.

b) Área de Recepción:



 the company for women	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO	Revisión: 01
		Fecha: 2013/10/07
		Pag: 11 de 23

La organización debe poseer una zona en la cual se recepten los productos, ésta debe garantizar la protección de los mismos. En esta área se debe revisar previamente la documentación y verificar los productos antes de su ingreso a las bodegas de almacenamiento. El área responsable de la recepción de los productos es Almacén.



c) Área de Acondicionamiento:

La organización debe contar con un área de acondicionamiento que posea un espacio suficiente y con los elementos necesarios para realizar las actividades de rotulado, etiquetado, y empaque secundario. La organización se debe asegurar que las condiciones del área (humedad, temperatura y luz) no alteren ni afecten al producto. La responsabilidad del área de acondicionamiento corresponde al área de Reaco y Ajustes.



d) Área de Despachos:


El área debe asegurar que los productos se preparen previamente a su distribución, que las instalaciones conserven y mantengan unas condiciones adecuadas (temperatura, agua y luz) que no alteren la calidad de los productos. El área responsable es de Despachos.



e) Área de Productos Rechazados:

La organización debe contar con una zona delimitada para la colocación de los productos que fueron rechazados, éstos deben



 the company for women	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO	Revisión: 01
		Fecha: 2013/10/07
		Pag: 12 de 23

permanecer allí resguardados de las condiciones externas (temperatura, humedad, iluminación) hasta que se envíen a destrucción. El manejo y contabilización de inventarios destinados a destrucción debe ser controlada por los responsables designados.



f) Área de Productos Retirados:

La organización debe contar con un área específica para la ubicación de los productos que se han retirado del mercado. El acceso a dicho lugar debe ser restringido sólo para el personal autorizado.

g) Área de Muestreo:

El muestreo realizado a los productos debe ser realizado en una zona específica. En el caso de realizarse en el mismo lugar de almacenaje se debe contar con todos los implementos necesarios para efectuar la actividad. El área responsable de la actividad mencionada es la de Calidad.



h) Área de Cuarentena:

La organización debe disponer de un lugar destinado al almacenaje de productos que permanecen allí, hasta la respectiva aprobación del responsable. El acceso al área de cuarentena debe ser restringido y únicamente puede acceder personal autorizado y capacitado.

8.4 Otras Áreas


a. Baños:

La organización debe poseer la cantidad suficiente de servicios higiénicos en la empresa. Los baños deben estar instalados cerca de las zonas de trabajo, y convenientemente separados de las áreas donde se maneje los productos.

Los baños deben únicamente ser utilizados para el aseo personal de los trabajadores, el área debe contar con una ventilación adecuada y dotado de lo necesario.

b. Vestuarios:



 the company for women	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO	Revisión: 01
		Fecha: 2013/10/07
		Pag: 13 de 23

La organización debe mantener una zona de uso exclusivo de los trabajadores para el cambio de ropa. Los vestuarios deben estar instalados cerca de las zonas de trabajo, y convenientemente separados de las áreas donde se maneje los productos.

Los vestuarios deben únicamente ser utilizados por los trabajadores, el área

debe contar con una ventilación adecuada y dotado de los servicios necesarios.

Los vestuarios deben ser accesibles y adecuados al número de operarios, además de poseer casilleros para guardar la ropa de calle y el uniforme de trabajo.



c. Zona de Basuras:

La organización debe disponer de una zona delimitada para el depósito de basuras, la misma que debe estar alejada de las áreas de almacenamiento y/o acondicionamiento de los productos. Los tachos de basura deben estar identificados de acuerdo al tipo de desechos mediante etiquetas o rótulos.

Las áreas de Mantenimiento y Calidad son las encargadas del mantenimiento de las instalaciones e infraestructura de la organización, si la complejidad del arreglo o trabajo a realizar lo amerita, se recibirán los servicios de organizaciones externas.


9. EQUIPOS Y MATERIALES

La organización debe disponer de equipos y materiales idóneos para la actividad a realizar, deben ser instalados, diseñados y mantenidos.

La empresa debe disponer de:

- Equipos que permitan la movilización de los productos como coches manuales, coches hidráulicos y montacargas.
- Balanzas, que deben estar calibradas y llevarse un registro del uso.
- Extintores en un número suficiente, ubicados en lugares de fácil acceso y señalado en la etiqueta el contenido, vigencia, tipo, y otros datos necesarios para facilitar su utilización.



	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO	Revisión: 01
		Fecha: 2013/10/07
		Pag: 14 de 23

- Equipos de Protección Personal (EPP).
- Botiquines de primeros auxilios y kits de emergencia, que deben estar ubicados en sitios de fácil acceso.

Las maquinarias y equipos deben estar instaladas en ambientes amplios para que:

- No afecten el flujo del personal y materiales.
- La limpieza y desinfección se realice con facilidad, sin poner en riesgo la integridad del producto.
- Permitan cumplir con fluidez las etapas del proceso de almacenamiento y/o acondicionamiento minimizando el riesgo de confusión o de omisión de una de las etapas.



Las maquinarias y equipos, que requieran, deben someterse a programas de mantenimiento y verificación periódica. Se debe realizar calibraciones periódicas a los equipos de pesada e instrumentos de medición que sean utilizados por la organización.

El personal debe recibir la protección, información y capacitación necesaria, en caso

que las maquinarias y equipos produzcan ruido o calor excesivo.


El área responsable del mantenimiento, calibración y calificación de equipos y maquinarias corresponde a las áreas de Mantenimiento y Calidad.

Los informes de limpieza, mantenimiento, calibración y utilización de los equipos, fechados y firmados por los responsables deben formar parte de la documentación pertinente y del lote elaborado.

10. ALMACENAMIENTO

Los materiales y el producto terminado deben ser almacenados en condiciones apropiadas, las cuales permitan el correcto almacenamiento de los productos en las estanterías y las bodegas de almacenaje de Productos AVON S.A.

La organización debe poseer procedimientos para el despacho y almacenamiento para asegurar que la calidad del producto no se vea alterada.

	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO	Revisión: 01
		Fecha: 2013/10/07
		Pag: 15 de 23



La organización debe cumplir, entre sus obligaciones, con la de asegurar que los productos cumplen con los estándares fijados por la empresa, y por las normas y leyes nacionales e internacionales.

La confiabilidad del almacenamiento y la distribución depende del método utilizado. El método depende, en parte, de la naturaleza del producto, el sistema de calidad de la empresa y el tipo de producción.

Los productos deben colocarse sobre pallets a una altura de 15 a 20 cm, para evitar el contacto directo con el suelo, y deben estar adecuadamente separados entre sí para su respectiva inspección y limpieza. Los pallets deben estar en buen estado y en condiciones de limpieza adecuadas, para que no exista maltrato de estos, debe existir un procedimiento que indique el número máximo de cartones sobrepuestos.

Las áreas de almacén deben estar identificadas y clasificadas de acuerdo a su función, los productos deben estar ordenados de acuerdo a su fecha de vencimiento, colocados adelante lo más próximos a vencer, para su distribución.




Para la distribución de los productos se debe aplicar el sistema FEFO (First expiry, first out) para asegurar que los productos sean distribuidos con un periodo de vida útil adecuado.



El director técnico es el responsable de la calidad, seguimiento y control de los productos.

Las áreas de almacenamiento deben mantener una limpieza adecuada, y estar libres de desechos y objetos acumulados. Se debe mantener un programa de limpieza y un procedimiento que señale la frecuencia, métodos utilizados, productos utilizados y sitios a ser limpiados.

	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO	Revisión: 01
		Fecha: 2013/10/07
		Pag: 16 de 23

La organización debe mantener un programa de control de plagas y roedores, en el que se indique que los elementos utilizados no representan un riesgo de contaminación o alteración de los productos de Avon.



La organización se debe asegurar que los almacenes permitan mantener una temperatura máxima de 30°C, y una mínima que puede ir desde 2 a 8°C. También los almacenes deben permitir que los productos no sean expuestos a una humedad que pueda provocar alteraciones a los mismos. Se debe llevar un control de la humedad que se puede presentar dentro de los almacenes.

La organización debe establecer las especificaciones de almacenamiento necesarias para llevar a cabo las operaciones de almacenamiento y acondicionamiento.




La organización debe mantener y conservar los empaques de los productos, debido a que han sido tomados en cuenta como parte de los criterios para calcular la vida útil de los productos, por lo que se deben destruir, alterar y conservar siempre el empaque original.

La organización debe poseer un registro, manual o computarizado, que consigne el número de lote, fecha de expiración, cantidad y verificarse periódicamente esta información.

La organización debe establecer un control de existencias, mediante la toma de inventarios periódicos de los mismos, que sirve de utilidad para:

- Verificar el registro de existencias
- Identificar la existencia de excedentes
- Verificar la existencia de pérdidas o mermas
- Controlar la fecha de expiración de los productos.
- Verificar condiciones de almacenamiento.
- Planificar futuras adquisiciones.



	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO	Revisión: 01
		Fecha: 2013/10/07
		Pag: 17 de 23



La organización debe asegurarse que no ingrese personal no autorizado a las áreas de almacenamiento.

Las áreas de almacenamiento deben poseer letreros y señalética que indique la prohibición de fumar, comer, beber en el almacén.

Las actividades de mantenimiento de las áreas de almacenamiento deben ser programadas, documentadas y ejecutadas, para evitar los riesgos de contaminación mediante, procedimientos, registros y controles. Las actividades involucradas en los programas son dar mantenimiento a equipos, instrumentos, sistemas y áreas, calibración de los instrumentos que lo necesiten.

La organización y debe asegurarse que todos los productos almacenados y entregados estén conformes al manual de requisitos de capacidad y/o acondicionamiento para productos a través de la presente resolución para garantizar la calidad y seguridad del producto.

Las condiciones de almacenamiento durante el traslado deben ser compatibles con las requeridas para el producto y deben coincidir con las indicadas por el fabricante. Se debe mantener registro de las evaluaciones realizadas y de los controles realizados a los factores de riesgo de los productos para mantener su calidad.



Las áreas de almacenamiento deben tener dimensiones apropiadas que permitan una organización correcta de los insumos y productos, evite confusiones y riesgos de contaminación y permita una rotación correcta de las existencias.

El área del almacenamiento depende de:

- Volumen y cantidad de productos a almacenar
- Frecuencia de adquisiciones y rotación de los productos
- Requerimiento de condiciones especiales de almacenamiento.

Para la ubicación de los productos en los estantes, se debe considerar un sistema que garantice la correcta ubicación y distribución de los productos, tales como:

- *Fijo*: Sistema por el cual cada ítem es colocado en un lugar específico.

	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO	Revisión: 01
		Fecha: 2013/10/07
		Pag: 18 de 23

- *Fluido:* Sistema por el cual el espacio a usar se divide en varias zonas y los productos son ubicados de acuerdo a la disponibilidad de los mismos.
- *Semifluido:* Es una combinación de los dos anteriores.



De acuerdo al sistema de ubicación que se utilice, se debe realizar la clasificación de los productos para su almacenamiento.

La organización debe poseer procedimientos para el despacho de manera de asegurar que la calidad del producto no sea alterada.

La organización debe asegurarse que los productos cumplen con los estándares fijados previo a colocar el producto en el mercado.

11. DOCUMENTACIÓN

La documentación tiene por objeto especificar los procedimientos de cada etapa del Sistema de Almacenamiento y los registros de su ejecución, así como de las funciones del personal involucrado.

La documentación es fundamental para tener como constancia y un referente de los procedimientos, actividades, y de las funciones primordiales dentro de la organización.


La organización debe poseer una serie de documentos detallados que permitan comprender la situación real de la organización y de sus respectivos procesos.



La documentación es parte importante de las normas de Buenas Prácticas de Almacenamiento que tiene por objeto:

- Dar instrucciones precisas incluyendo el registro y control.
- Recabar toda la información sobre el desarrollo de las operaciones de almacenamiento y control que constituirán el expediente de los productos.
- Reconstruir la historia de todos los lotes de productos y eliminar los riesgos inherentes a la comunicación oral.

Los documentos deben ser establecidos, referenciados, fechados, con fecha de vigencia, firmados por las personas responsables de su elaboración, revisión y aprobación.

	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO	Revisión: 01
		Fecha: 2013/10/07
		Pag: 19 de 23

Los documentos originales deben ser impresos y no contener enmiendas ni observaciones manuscritas, deben ser legibles e indelebles.

La organización debe contar con procedimientos para la preparación, revisión, aprobación y distribución de la documentación. El contenido de los documentos debe ser redactado en forma clara, precisa y libre de expresiones ambiguas. Debe indicar el título, el contenido, el nombre y firma de la persona que lo aprueba y la validez del mismo.



Los documentos deben revisarse regularmente y mantenerse actualizados. Se debe establecer el mecanismo por el cual se impida el uso accidental de documentos no vigentes.

El responsable tiene la obligación de dar seguimiento a cada una de las actividades a realizar por la organización.

Deben archivar los documentos referentes a todas las compras, recepciones, controles, productos controlados, expendio y dispensación de productos y otros; según las normas legales e internas vigentes.

La documentación se debe guardar por un tiempo definido que debe establecer la compañía de acuerdo con el producto, sus políticas y los requerimientos regulatorios.

La organización debe poseer documentación acerca de los procedimientos:


- a) Métodos de inspección de máquinas y equipos.
- b) Check List de inicio de operaciones en la línea.
- c) Calibración de instrumentos de medición.

Las especificaciones deben describir los requerimientos que deben cumplir las materias primas, materiales de empaque y productos terminados y estar contenidos en las Fichas Técnicas.

Las Fichas Técnicas deben poseer:

- a) Número interno o identificación adoptada por la compañía
- b) Fecha posibles controles
- c) Referencia de métodos utilizados.

La organización debe elaborar Condensados y RMI ante incidentes de calidad que se puedan presentar. Se debe registrar los datos de procesos y empaques de cada lote.

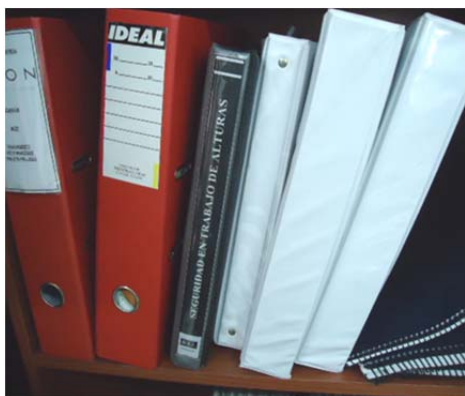
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO	Revisión: 01
		Fecha: 2013/10/07
		Pag: 20 de 23

Los documentos pueden conservarse juntos en un mismo lugar o en los distintos departamentos pertinentes, para fines de consulta.

Los datos e informaciones pueden ser registrados por medios convencionales o utilizando un sistema informático u otras formas confiables, excepto aquellos que se rigen por normas especiales.

En el caso que la documentación sea llevada a cabo por un sistema informático, solo personas autorizadas pueden dar entrada o modificar los datos, debiendo haber un registro de cualquier modificación al respecto.

La información almacenada por sistemas informáticos debe contar con una reserva de la



información sea por transferencia de copias en medios magnéticos, impresiones en papel u otros medios.

La organización debe contar un programa de auditorías al almacén que demuestren la confiabilidad de las operaciones realizadas en los mismos, y auditorías al sistema de calidad que impere tanto en la compañía.

Las existencias de productos almacenados deben ser documentadas y revisadas periódicamente mediante el control de inventarios.

Los siguientes documentos deben ser conocidos y accesibles al personal involucrado en el sistema de almacenamiento:


a) Manual de organización y funciones

b) Procedimientos específicos sobre: elaboración de procedimientos, control de documentos, recepción, almacenamiento, productos con condiciones especiales de almacenamiento, capacitación, limpieza de áreas, normas de seguridad, reclamos, devoluciones, manejo de productos vencidos, deteriorados y otros, retiro de productos del mercado, política de inventarios, auto inspecciones.

12. RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

La organización debe disponer de un área delimitada para el almacenamiento de productos devueltos. Se debe tener



	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO	Revisión: 01
		Fecha: 2013/10/07
		Pag: 21 de 23

procedimientos escritos para la atención y manejo oportuno, definir responsabilidades de la toma de decisiones para su atención y acciones correctivas.

La organización debe mantener documentos o registros que permitan realizar análisis estadísticos donde figure:

- Naturaleza del reclamo
- Resultados de investigación
- Medidas adoptadas con el producto como: destrucción, reprocesado, retiro del mercado.

Los registros deben hacer referencia en la documentación en cada lote.



La organización debe comprobar que el defecto demostrado en el reclamo, compromete o no, a otros lotes o a otros productos.

La organización debe seguir el Procedimiento de Reclamos y la Política de Devoluciones, en caso de encontrar problemas de calidad o seguridad de los

productos.

La organización debe realizar acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando se requiera, y debe mantener por escrito Reportes de estas acciones.

Los registros de reclamos y quejas deben revisarse periódicamente para determinar si se repite algún problema específico que necesite especial atención y ser retirado del mercado.

13. AUDITORÍA



La organización debe disponer de un plan de auditorías internas de calidad, mediante las cuales se evalúe regularmente la eficacia y aplicabilidad de todo el Sistema de Gestión de Calidad.


El plan de auditoría interna debe incluir la frecuencia de estas, el procedimiento y los resultados de las mismas, las medidas

correctivas o preventivas deben ser documentadas.

	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO	Revisión: 01
		Fecha: 2013/10/07
		Pag: 22 de 23

Las auditorías internas periódicas se deben realizar con el propósito de:

- a) Determinar la conformidad de los elementos del sistema de calidad con los requerimientos para su documentación y requerimientos de implementación.
- b) Determinar la efectividad del sistema de calidad implementado.
- c) Cumplir los requerimientos regulatorios.
- d) Suministrar una oportunidad para mejorar el sistema de calidad del establecimiento que almacena y/o acondiciona los productos.
- e) Evaluar el sistema de calidad.
- f) Verificar que el sistema de calidad continua cumpliendo los requerimientos específicos
- g) Evaluar el sistema de calidad cuando se han hecho cambios significativos en áreas funcionales.
- h) Verificar que las acciones correctivas o preventivas requeridas hayan sido tomadas y efectivas.
- i) Verificar el cumplimiento del sistema de calidad en relación con una norma del mismo sistema.

	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO	Revisión: 01
		Fecha: 2013/10/07
		Pag: 23 de 23

14. GLOSARIO

1. **Calidad:** Es la manera en la que un producto cumple con los requisitos que fueron designados y/o determinados.
2. **Rubro:** Título, rótulo o categoría que permite reunir en un mismo conjunto a entidades que comparten ciertas características. Rubro comercial es el sector de la actividad económica que engloba a las empresas que actúan en una misma área.
3. **Productos BCFT:** (Beyond Cosmetics, Fragrance and Toilet) Categorías que comprenden: Lencería, Moda, Accesorios, Hogar (Decoración, Artículos eléctricos, Menaje, Textil, etc), Joyas y Bienestar, categorizados en la organización como productos No Cosméticos.
4. **Productos CFT:** (Cosmetics, Fragrances and Toiletries) Cosméticos, Fragancias y Artículos de tocador, productos categorizados en la organización como Cosméticos.
5. **Muestreo:** Acción de escoger muestras representativas de la calidad o condiciones medias de un todo.
6. **Postulante:** Persona que aspira a ingresar en una congregación, organización o empresa.
7. **EPP:** Equipo de Protección Personal, todos aquellos dispositivos, accesorios y vestimentas de diversos diseños que emplea el trabajador para protegerse contra posibles lesiones.
8. **Accidente laboral:** Es toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, o la muerte, producida repentinamente en ejercicio, o con motivo del trabajo, cualesquiera que sean el lugar y el tiempo en que se preste.
9. **Sistema de Drenaje:** Vía o dispositivo diseñado para la recepción, canalización y evacuación de aguas que puedan afectar directamente a las características funcionales de cualquier elemento integrante del área donde se ubica.
10. **FEFO:** (First Expiry, First Out) significa “Primero en caducar, Primero en salir”, técnica de gestión de materiales que indica que el producto que tiene prioridad para ser distribuido o despachado es el que está más próximo a caducar.
11. **Cuarentena:** Tiempo necesario para efectuar los controles que permiten decidir si un producto es o no utilizable. La cuarentena puede ser aplicada en productos terminados, aunque físicamente esté, presentes, no están disponibles hasta que superen los controles.
12. **Auditoría:** Serie de métodos de investigación y análisis con el objetivo de producir la revisión y evaluación profunda de la gestión efectuada.